جامعة حلوان
كلية الخدمة الاجتماعية
قسم خدمة الجماعة

المهارات الإشرافية وتطبيقاتها في العمل مع الجماعات

إعداد

أ.د / محمد الظريف سعد محمد
أستاذ ورئيس قسم خدمة الجماعة

أ.د / نصيف فهمى منقريوس
أستاذ ورئيس قسم خدمة الجماعة سابقاً

مركز نشر وتوزيع الكتاب الجامعي
جامعة حلوان
٢٠٠٦/٢٠٠٧

بسم الله الرحمن الرحيم

(سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ)

صدق الله العظيم

سورة البقرة أية (٣٢)

المحتـــويات

مقدمة

تدور أغلب المشاكل فى الوقت الحاضر حول طبيعة العلاقات الإنسانية وأن أى جهد مهنى يبذل فى مساعدة الناس كى يتفهموا كيف يتعاملون مع بعضهم البعض هو جهد ضرورى، بل أنه حيوى وأساسى .

ومن خلال إدراك المجتمع لأهمية خدمة الجماعة إدراكاً صحيحاً شاملاً، فقد رؤى أن لا تترك هذه الخدمات للمصادفة وحدها، بل قد اتضح أن غالبية المشاكل النفسية فى المدن الكبرى المزدحمة ترجع إلى نقص الفرص المتاحة للأفراد للتفاعل بين الناس بأسلوب واقعى مفهوم.

ونحن إذا لم نتعرف فى بادئ الأمر على الوسائل التى تمكننا من التعامل معاً فى دائرة الجيرة المحددة تعذر علينا أن نصادف نجاحاً كبيراً فى دائرة العالم الموسعة .

ومع ما ندركه من حاجتنا إلى فهم بعضنا البعض وإلى مشاركتنا العيش، فإننا نجد أن الحياة قد شابها تعقيداً كبيراً فى الوقت الحاضر، كذلك التوسع فى المدن الكبرى والنمو المطرد فى السكان والتقدم فى الصناعات الضخمة والاتجاه إلى اللامركزية فى الحكومة، كل هذا يجعل من المتعذر على الفرد منها أن يشعر أنه جزء له قيمته فى هذا الخضم الواسع وكلما ازدادت الحياة تعقيداً شق التوافق الاجتماعى وازداد صعوبة وتعددت شواهد الانهيار بين الناس .

وفى السنوات الأخيرة زاد اهتمام الخدمة الاجتماعية والمهن الأخرى بأثر العزلة الاجتماعية على الصحة العقلية والنفسية، وقد حاولت هذه المهن إيجاد الوسائل المهنية الفنية لجذب الناس إلى تكوين علاقات إنسانية وتفاعلات صحيحة متعاطفة بين بعضهم البعض .

أن الأسرة كجماعة أولية قد تغيرت حجماً ووظيفة وتنظيماً ولا يمكن لخدمة الجماعة أن تحل محل الأسرة ولكنها تستطيع أن تعاونها بعض الشئ بما تقدمه للناس من خبرات كانت قبلاً وقفاً على الحياة الأسرية . ونجد أن الاندفاع والتوتر والقلق الذى تتميز به حياة اليوم تجعل الاطمئنان عسيراً على الناس وتقلل من فرص التكيف الاجتماعى .

إن الواجب يقتضى أن تعالج مشكلات المجتمع الحديث بجهود الجماعة وجهود الجماعات فيما بينها، فما من وسيلة أخرى غير تلك الجهود إذا نحن منا بأن القول الفصل والكلمة الأخيرة هى من حق الناس وحدهم ولا دخل للدولة فيها .

إذا كان الأخصائيين الاجتماعيون يهتمون بمساعدة الفرد على أن يتكيف اجتماعياً مع ظروفه وعلى ضوء قدراته واستعداداته ومع المجتمع الذى يتعامل معه، فإنهم أيضاً يهتمون بمساعدة الجماعة على النمو الاجتماعى والشعور بالمسئولية الاجتماعية كجماعة. وهم يؤمنون بأن تقدم الشخصية ونموها إنما يتمان عن طريق تبادل الخبرات بين أعضاء الجماعة وبين الجماعة والجماعات الأخرى لكى تصل إلى أعلى مستوى من النمو يجب أن يتجه الأخصائيين الاجتماعيين إلى تنمية مشاركة الجماعة فى المسئولية مع المؤسسة ومساعدتها على تكوين العلاقات السليمة مع المجتمع .

وإذا كان المجتمع يقوم بتقديم خدماته لطريقة خدمة الجماعة عن طريق تمويل المؤسسات فإنه لا يقوم بذلك اعتباطاً وإنما يطلب من وراء ذلك دوراً إيجابياً من هذه المؤسسات عن طريق خدمة الجماعة. ذلك لأن برامج الخدمة الاجتماعية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالحاجات الاجتماعية .

وخدمة الجماعة تلعب دورها الحساس فى حياة المجتمع لأن الأفراد إنما يستطيعون التحكم فى سلوكهم عندما ينضمون إلى الجماعة، وعندما يصلون إلى درجة عالية من النضج الاجتماعى ويكتسبن خبرات كثيرة عن طريق الممارسة العملية ويستطيعون العمل كأعضاء فى فريق Teem Work ويفكرون بطريقة منطقية واقعية بعيدة عن التعمق فى الخيال، فكل ذلك يخلق من هؤلاء الأفراد مواطنين صالحين يستجيبون للعمل فى سبيل نهضة المجتمع وتقدمه .

وعندما يعمل الأخصائى مع الجماعة، فإنه يحتاج لى شخص أكثر منه خبرة يساعده على اكتساب مهارات فى عمله، وبعد أن يعمل الأخصائى مع الجماعة لفترة من الزمن، فإنه يحتاج إلى تقييم هذا العمل حتى يستطيع معرفة ما أحرز من نجاح وما ينقصه من مهارات ومن هنا يأتى أهمة القياس .

يتناول الكتاب المهارات الإشرافية المستحدثة فى مجالات الممارسة من خلال العملية الإشرافية التى تؤدى وظائف هامة فى تكوين وإعداد وتوجيه الأخصائى الاجتماعى خاصة من يعمل مع الجماعات كما يتناول هذا الكتاب تطبيقات ميدانية تتعلق بالممارسة المهنية لطريقة العمل مع الجماعات ودور الإشراف المهنى فى إطار هذه التطبيقات وكذا القياس فى بحوث خدمة الجماعة .

والله ولى التوفيق ،،،،

المؤلفان

الفصل الأول

المهارات الإشرافية

الموضوع الأول : متطلبات ومقومات بناء المهارات :

يتطلب بناء المهارات مقومات أساسية يمكن أن نحددها كما يلي :

١ – تحديد أهداف المهارة التي تسعى الطريقة إلى إكسابها للأعضاء ووضع المحددات الأساسية لتلك الأهداف .

٢ – الجوانب المعرفية التي تتعلق بالحقائق الأساسية في العلوم الإنسانية المتعلقة بدراسة الأفراد وديناميكية الجماعات والقوى السيكولوجية والاجتماعية المؤثرة في المجتمعات .

٣ – الحقائق العلمية التي تستند عليها مهنة الخدمة الاجتماعية والعمليات الأساسية المرتبطة بها .

٤ – الاستعدادات الشخصية من حيث الجوانب النفسية والاجتماعية .

٥ – التدريب واكتساب الخبرة من خلال اتباع أساليب متعلقة بالتفاعل مع الآخرين، والتدخل المهني لتحقيق أهداف محددة مثل قيادة المناقشة الجماعية.

٦ – القدرات التعبيرية اللفظية وغير اللفظية حيث أن كل مهارة تتضمن الجانبين معاً وكل منها يسهم في تحقيق أهداف المهارة .

٧ – التقويم الذاتي والمهني : أي إدراك الأخصائي لنفسه وعلاقته بالجماعة من خلال استخدامه للمهارات المناسبة للمواقف الجماعية .

٨ – تفاعل وانصهار المعارف المرتبطة بالمهارة وبالقيم الموجهة والأخلاقيات المرتبطة بالخدمة الاجتماعية وذلك في إطار الاستعداد الشخصي .

٩ – تحليل الخبرات والتجارب السابقة للممارسة المهنية والتدخل المهني لتقديم عملية المساعدة .

١٠– المشاهدة والمحاولة في إطار التوجيه والإشراف من خلال مشاهدة مهارات وقدرات الممارسين المهنيين على الأداء في مواقف مختلفة، ومحاولة الأداء وتنمية قدراته للتدريب في مواقف محددة .

١١– تنمية صور الذات والآخر لدى الممارسين بما يعكس الثقة في القدرات لدى الممارسين وثقتهم في قدرات الآخرين على الأداء والممارسة .

الموضوع الثانى : جوانب تعلم المهارة :

إن المفهوم الذى وصفه " ساندرز " للمهارة وذلك عن طريق تسجيل خصائصها والتى تشتمل على ثلاثة جوانب من جوانب التعلم وهى الجوانب اللازمة لتعلم المهارة واكتسابها وأيضاً فى مستوى أدائها وعن طريق تنميتها، وفى ضوء ذلك نوضح هذه الجوانب على النحو التالى .

١ - الجانب العقلى :

المهارة نوع من أنواع التعليم يتطلب جوانب معرفية وعمليات عقلية حيث أن أول مستويات تعلم المهارة هو الإدراك الذى يدخل ضمن العمليات العقلية وعلى هذا الأساس فإن المهارة لا تعتبر نشاطاً صريحاً فحسب بل لها جانب آخر وهو الجانب المعرفى .

٢ - الجانب السلوكى الأدائى فى المهارة :

إن الجانب الأدائى مكمل للجانب المعرفى والأداء هو ما يصدر عن الفرد من انفعالات سلوكية قابلة للملاحظة وينقسم الأداء إلى قسمين هما الأداء العادى ويمثل الحد الأدنى من الإنجاز الفعلى الذى يقوم به الفرد، والأداء الماهر وهو المستوى العادى من الإنجاز الفعلى لدى فرد يتميز بإتقان المهارة وأدائها فى سهولة ويسر وسرعة ودقة .

٣ - الجانب الوجدانى الانفعالى فى المهارة :

الجانب الوجدانى فى المهارة شأنه شأن الجوانب الأخرى للسلوك حيث أنها قابلة للاكتساب والإنماء والتعديل والتغيير والجانب الوجدانى الانفعالى مرتبط بعلاقة عضوية للجوانب الأخرى لتعلم المهارة .

ويرى روبرت النيس أن المعرفة والمعلومات والتدريب والاستخدام والعمليات الفيزيقية والعاطفية جميعها عوامل أو ركائز تؤدى إلى تعلم المهارات واكتسابها وأن إنماء المهارات مؤسس على ما لدى الفرد من تلك العوامل والركائز .

الموضوع الثالث : العوامل المؤثرة فى اكتساب المهارات :

لما كان من الأهداف الأساسية للتعليم إكساب الطلاب المهارات المطلوبة والتى تؤهلهم للعمل فى المجتمع، ولتحقيق ذلك فإن هناك عدة عوامل يكون للمعلم دور كبير فيها، وعليه أن يكون ملماً بها ومن خلالها يمكنه معاونة الباحثين على إكساب المهارات وتنميتها ومن هذه العوامل ما يلى :

١ – تقديم المعلومات الضرورية فقط لاكتساب المهارة ولا داعى للاسترسال فى الحديث عن أشياء ليست مرتبطة بالمهارة .

٢ – تقديم المعلومات عن طريق الدراسة والعروض العملية حيث أنها تمنح الطالب فرصة للمشاهدة والاستماع ثم ممارسة العمل .

أسس وأساليب اكتساب المهارات :

١ – دراسة خواص المهارة المراد تعلمها من خلال الشرح اللغوى للمهارة .

٢ – الملاحظة المباشرة للعملية نفسها من خلال شرح عملى للمهارة .

٣ – ممارسة العملية بمساعدة وتوجيه من شخص مهنى .

٤ – التعليم فى المجال الطبيعى للعملية نفسها وممارستها كوحدة كلية .

٥ – عدم التركيز على جزء من المهارة دون الآخر لأن ذلك يمكن أن يفسد النسق العام للمهارة كلها .

٦ – تركيز الاهتمام على دقة العملية أكثر من التركيز على سرعة الأداء لأن السرعة فى الأداء تكتسب تدريجياً للمتعلم من التكرار .

طرق اكتساب وتنمية المهارات :

يتم اكتساب وتعليم المهارات من خلال أسلوبين :

أ – التعليم:

يتم تعليم المهارات بأساليب متعددة مثل :

- المحاضرة .
- الأفلام .
- القراءة .
- المناقشات .
- لعب الأدوار .

٣ - التدريب :

يتم التدريب على المهارة وتنميتها بطرق عديدة منها :

- جماعة التدريب .
- دراسة الحالة .
- التمارين .

الموضوع الرابع : أنواع المهارات :

من أهم التقسيمات التى تحدد أنواع المهارات هى :

أ- تقسيم المهارات حسب طبيعتها وهى :

١ - المهارات الفكرية :

وهى تلك المهارات التي يغلب عليها الطابع الفكري والنظري ويقل فيها الطابع اليدوى والعضلى وهذا النوع من المهارات يتطلب فى الغالب إعداداً خاصاً ولفترة طويلة وخاصة فى نظم التعليم الرسمية .

٢ - المهارة اليدوية :

وهى تلك المهارات التى يغلب عليها الطابع اليدوى والعضلى أى المهارات التى تتصل بأداة العمال الماهرين ويقل فيه الطابع الفكرى والنظرى، وهذه المهارات يمكن أن تكتسب من خلال التدريب لفترات قد تطول وقد تقصر حسب طبيعة العمل الذى يتصل بهذا النوع من المهارات .

ب - تقسيم المهارة حسب شموليتها :

١ - مهارات عامة :

وهى تلك المهارات التى توفر للفرد قاعدة أساسية من المعلومات العامة والتى غالباً ما تكون فكرية ونظرية والتى يمكن أن تشكل الأساس الذى يعتمد عليه فى أدائه لعمله مع بعض التكيف لتلاءم احتياجات عمل أو أعمال معينة قد تطول فترة التكيف أو تقصر حسب طبيعة المهارة .

٢ - مهارات متخصصة :

وهى تلك المهارات التى توفر معلومات متخصصة حصريه وعملية لتلائم طبيعة المهارات المطلوبة لعمل أو أعمال بذاتها دون غيرها، وهذا النوع من المهارات قد يصعب تكيفه لتلائمه مع احتياجات المهارات المطلوبة لأداء أعمال أخرى .

إن عملية تحديد المهارة اللازمة لممارسة الخدمة الاجتماعية وما تنطوى عليه من إدراك للعلاقة بين المهارات بعينها ونوعية المساعدة .

وفى ضوء ما تقدم هناك مهارات أساسية يجب على دارسى الخدمة الاجتماعية الإلمام بها عندما يتعاملون مع العملاء أو الأنساق التى يتفاعلون معها وهذه المهارات هى :

١ – الأهداف المحددة والواضحة .
٢ – المواجهة المباشرة (التفاعل) .
٣ – طرق المقابلة .
٤ – تحديد زمان ومكان المقابلة .
٥ – العلاقة المهنية ركيزة المقابلة .
٦ – اتخاذ القرارات والاتفاق على خطة عمل .
٧ – المساعدة والبناء خلال المقابلة .

أما عن الأساليب المهنية فى إدارة وتنفيذ المقابلة فهى أسلوب الأسئلة، استخدام التعليقات، الإنصات الواعى، استخدام الملاحظة

وفيما يلى عرض لكل أسلوب منها :

المهارة الأولي : مهـارة الملاحظـة

تعتبر استراتيجية الملاحظة من أهم الاستراتيجيات والمهارات التى يجب أن يستخدمها الأخصائيون الاجتماعيون لأنهم يتعاملون مع أفراد وجماعات ومجتمعات ولذلك يوفر لهم عملهم الميدانى الفرص السانحة لملاحظة الأنماط السلوكية التى تصدر عمن يتعاملون معهم .

وعلى الرغم من أن الملاحظة هى الأكثر أهمية على الارجح والأكثر إهمالاً أيضاً فى هذه الآونة الأخيرة، فلا يمكن أن يستبدل الاتصال المباشر للباحث بحقله ولا يمكن لأية تقنية أن تكون قادرة على الإيحاء بأفكار جديدة بالمقدار نفسه .

ولذلك فإنه من الصعب تحليل دراسة سلوك جاد، دون أن تلعب الملاحظة أي دور .

وتتميز الملاحظة عن غيرها من أدوات جمع البيانات بأنها تفيد فى جمع بيانات تتصل بسلوك الأفراد الفعلى، وأيضاً فى جمع البيانات في الأحوال التى يبدى فيها المبحوثين نوعاً من المقاومة للباحث ويرفضون الإجابة على أسئلته .

ومما يزيد على أهميتها أن الباحث يستطيع أن يستخدمها فى الدراسات الكشفية والوصفية والتجريبية .

أما من حيث أهميتها فى طريقة خدمة الفرد فإنها تعتبر من الأسس الفنية للمقابلة التى تفيدنا فى التعرف على كلمات العميل المسموعة وغير المسموعة وما تحمله ورائها من معانى وما يختفى خلف هذه المعانى من دلالات بل وما وراء السلوك من أحاسيس .

ومع أهمية الملاحظة إلا أن هناك بعض الحالات التى لا يتيسر فيها استخدام هذه الوسيلة فى البحث وهى الحالات الماضية، وكذلك الحالات التى يرغب فيها الباحث دراسة أنواع معينة من السلوك، كالسلوك الجنسى أو بعض الأزمات والخلافات الأسرية وكذلك المواقف التى يصعب فيها على الباحث أن يتنبأ بأنواع السلوك المطلوب دراستها .

١ – تعريف الملاحظة العلمية :

لا تعتبر الملاحظة العلمية مجرد مشاهدة، كما أن تفسير السلوك الملاحظ لا يجب أن يكون عارضاً، وللملاحظة العلمية أركان لابد من توفرها :

- لابد من أن يكون هدف البحث والتقصى العلمى وراء ما يزمع الأخصائى الاجتماعى أن يلاحظ .

الملاحظة العلمية انتقالية، فهناك العديد من الأنماط السلوكية التى تصدر عن الوحدات الاجتماعية (فرد – جماعة – مجتمع محلى) إلا أن هدف البحث الذى يقوم به الأخصائى هو الذى جعله يختار نمطاً سلوكياً معيناً عليه ملاحظته .

- النمط السلوكي الذي يدرس هو المتكرر، فإذا لم يتكرر النمط السلوكي المطلوب ملاحظته فإنه يسقط، أما النمط السلوكي المتكرر فهو الذي يخضع للدراسة .

- يعتبر التفسير هو الشق الثاني للملاحظة العلمية فلابد وأن تخضع الأمور تحت ملاحظتها للتفسير العلمي، أما تدوين العناصر التي تم ملاحظتها فقط فلا تؤدي أية نتائج عملية .

- لا تصبح الملاحظة العلمية سليمة إذا كان الأخصائي الاجتماعي مصدر استثارة للوحدة الاجتماعية التي يقوم بملاحظتها، ولذلك يجب أن يبدأ الباحث الملاحظة بعد أن يتأكد من أن وجوده لا يعد مثيراً لمن يقوم بملاحظتهم .

تصنيف الملاحظة العلمية :

تعددت وجهات النظر العلمية بشأن تصنيف الملاحظة العلمية :

١ – يذهب كتاب بوليف يونج P.-Yong إلى أن أهم أنواع الملاحظة هي الملاحظة غير المضبوطة وتنقسم إلى الملاحظة البسيطة بغير مشاركة ، أما النوع الثاني فهو الملاحظة المضبوطة .

٢ – يذهب كتاب سيللتز Selltize ومن معه إلى تقسيم مشابه حيث يميز بين ملاحظة بسيطة يشارك فيها الباحث الجماعة موضوع الدراسة وملاحظة منتظمة تستخدم في الدراسات الوصفية أو التجريبية .

٣ – أ – **ملاحظة غير مقيدة :** وفيها تتم الملاحظة للمواقف الحياتية الواقعية بدون محاولة الباحث تغيير ذلك الموقف الواقعي وبدون استخدام أدوات أو أجهزة أثناء عملية الملاحظة .

ب – **ملاحظة مقيدة :** وفيها يقنن الموقف حتى يتفق مع الشروط المثلى للملاحظة وقد يختار من يتعرضون للملاحظة من مجتمع البحث بطريقة معاينة سليمة إحصائياً، كما تستخدم في عملية الملاحظة بعض الأدوات مثل التصوير الفوتوغرافي أو المقاييس السوسيومترية .

وهناك نوع آخر من الملاحظة هو الملاحظة الحية وهي الأقرب إلى الملاحظة غير المقيدة وتصلح الحية مع مفردات البحث الذين لا يستطيعون الاستجابة في صحيفة البحث (مثل الأطفال) و مع مفردات بحث لا يرغبون في الإجابة على أية أسئلة توجه إليهم .

وتمتاز الملاحظة الحية بأنها تدرس الظاهرة أثناء وقوعها فعلاً والملاحظة سواء كانت حية أو مقيدة تعتمد على :

١ – وجود الباحث خارج نطاق تفاعل المبحوثين .

٢ – مراعاة ألا يكون وجوده مصدر استثارة للمبحوثين .

٣ – ألا يعتبر المبحوثين بدورهم الباحث بمثابة واحد منهم.

تكنيك الملاحظة :

يفضل أن يتم تكنيك الملاحظة خاصة الملاحظة الحية أو الملاحظة المباشرة بإتباع الخطوات التالية :

١ – يقوم بالملاحظة باحثان أو أكثر ولا يفضل أن تمارس الملاحظة المباشرة بواسطة باحث واحد فقط لأن ذلك يقلل من موضوعية الملاحظة .

٢ – ضرورة ضمان " ثبات الملاحظة " أي الحصول على نفس النتائج من نفس المبحوثين في ظل نفس الظروف مع اختلاف الملاحظين .

ويتوفر ثبات الملاحظة بعدة وسائل منها :

أ – قيام كل ملاحظ بتدوين البيانات في نفس الوقت ثم إجراء المقارنة بين التسجيلين للتأكد من تطابقهما .

ب- تخصيص مجموعة من المبحوثين بحيث يقوم كل باحث بملاحظة المجموعة الأخرى، ثم إجراء تبديل آخر في فترة الملاحظة .

جـ- قد يقوم الباحث بإجراء فترة الملاحظة وتدوين نتائجها ثم يقوم بفترة ملاحظة أخرى وتدوين النتائج، ثم يقارن نتائج فترتي الملاحظة لمعرفة مدى الاتفاق أو الاختلاف بين نتائج الملاحظة في الفترتين .

د – يقوم الباحث بالملاحظة والتسجيل صوت وصورة فى نفس الوقت، ثم يعرض تدوينه لفقرات الملاحظة على محكمين والذين يقومون بمشاهدة التسجيل وتدوين ملاحظتهم أيضاً ويقارن بين نتائج ملاحظة المحكين للتوصل إلى اتفاق بينهم ثم مقارنة ما اتفقوا عليه بالتسجيل الأصلى للباحث.

رغم أن هذه الوسيلة معقدة بعض الشئ إلا أنها توفر ثبات أفضل للملاحظة كما أنها تستخدم لتدريب الباحثين على كيفية إجراء الملاحظة .

٣ – استخدام صحيفة تسجيل أو جدول تسجيل الملاحظة يتضمن الفقرات أو العناصر التى سيتم لاحظتها ويقوم الباحث بتدوين ما يلاحظه أمام كل فقرة أثناء فترة الملاحظة .

٤ – قد يستخدم أيضاً بعض الأجهزة التى تساعد على دقة الملاحظة مثل ساعة ميقاتية لضبط الفترة المحددة لإجراء الملاحظة، أجهزة تسجيل، أجهزة فيديو، والتى قد تستخدم كأدوات للتسجيل بحساب النسبة المئوية لثبات الملاحظة .

٥ – ضرورة تهيئة مفردات البحث لعملية الملاحظة حتى يتقبلونها ولا تصبح بمثابة مثير لهم، مع عدم إطلاعهم على جدول الملاحظة كى لا تكون مصدر استثارة لهم فى مواقف معينة .

٦ – كما يجب فى الملاحظة الحية أن يرتب مكان للباحثين يضمن لهم سهولة الملاحظة من جانب وأن يبعدهم عن دائرة التفاعل بين المبحوثين من جانب آخر .

وفى البحث العلمى تتم الملاحظة لتحرى :

أ – علاقة متغير بآخر :

(برنامج عمل الخدمة الاجتماعية مثلاً وتأثيره على مجموعة من العملاء) .

ب - تحديد العوامل المؤثرة على إحداث سلوك معين :

(العوامل المؤدية إلى استثارة سلوك عدواني لدى جماعة مثلاً) .

ولذلك يجب أن :

١ - يقسم كل متغير يراد ملاحظته إلى مجموعة من العناصر .

٢ - يحدد مفهوم كل عنصر في سياق المفهوم العام للمتغير الذي يتضمنه .

٣ - يحدد موقع كل عنصر بالنسبة للعناصر الأخرى المكونة للمتغير بمعنى أنه قد يأتي في تسلسل وقوعه بعد أو قبل عناصر معينة .

مقومات الملاحظة العلمية :

تتضمن الملاحظة العلمية ثلاث مقومات أساسية هي الانتباه والإحساس ثم الإدراك، وسوف نلقي بعض الضوء على كل واحد من هذه المقومات من خلال ما يأتي :

١ - الانتباه :

الانتباه هو حالة من اليقظة أو هو حالة تأهب عقلي يمارسها الملاحظ حتى يحس أو يدرك مختلف الوقائع أو الظروف محل الملاحظة، لذلك يعد الانتباه من أهم الشروط الواجب توافرها للملاحظة الناجحة .

ويرى المختصون أن الانتباه هو عملية انتقاء للمثيرات التي يرغب الباحث في استقبال رسائلها إلى المخ حتى يقوم بتفسيرها ونظراً لأن قوى الملاحظة محدودة لدى الإنسان، وملاحظته لأكثر من شئ واحد في ذات الوقت أمر فوق طاقته واحتماله ولابد من تركيز الانتباه نحو جانب واحد من الظاهرة، وطبيعي أن يكون ذلك الجانب هو ما يسعى الباحث إلى دراسته .

إذن يجب أن يوجه الباحث انتباهه إلى ملاحظة المثيرات التي يمكن أن تمده بالبيانات المطلوبة مع عدم إعطاء الفرصة للمثيرات الطارئة حتى تستحوذ على انتباهه أو تصرفه عن ملاحظة الجوانب التي يود أصلاً ملاحظتها من الظاهرة المبحوثة .

ونظراً لاحتواء الانتباه على بعض الأخطاء، وخاصة ما تعلـــق منـــها بالتحيز، فقد اتجه الباحثون إلى ضبط العوامل الشخصية التى قد تفسد الانتبـــاه فضلاً عن ضبط بعض خصائص الظاهرة المبحوثة والتى يـــؤدى إلـــى عـــدم التركيز أو تشتت انتباه الباحث .

وقد يستلزم الأمر تركيز الانتباه أثناء ملاحظته الظواهر التى تتسم بعـدم الثبات أو النظام، الاستعانة ببعض الأدوات الخاصة نظراً لعجز الحواس عـــن إدراك خواص مثل تلك الظواهر .

٢ - الإحساس :

الإحساس هو خبرة تنقلها الحواس إلى المخ فيترجمها إلى طعم أو رائحة أو لون أو صوت .

لذلك فإن التغيرات التى تلحق بالظاهرة الملاحظة تثير حواس الملاحـظ ونظراً للقدرة المحدودة للحواس البشرية فلابد من اســتعانة الملاحـظ ببعـض الأدوات أو الوسائل حتى يقوى من حواسه ويوسع بالتـــالى مـدى ملاحظتـه ويجعلها أكثر وضوحاً .

٣ - الإدراك:

الملاحظة ليست مجرد إحساسات تميزها وإنما هى مزيج من الإحســاس والإدراك، فالإحساس هو نتيجة مباشرة لاستثارة الحواس تنتج عنه معلومات ما، ولكن هذه المعلومات تصبح بلا قيمة حقيقية إلا إذا تم تفســيرها عــن طريــق الإدراك .

ونظراً لأن المعانى توجد فى عقول الناس أكثر مما توجد فى الأشـــياء الملاحظة ذاتها، فضلاً عما يتضمنه الإدراك من عمليات بســيطة أحيانــاً " إذا اعتمدت الملاحظة على عدة حواس فى وقت واحد " فلابد من التدريــب الجيــد على عملية الإدراك .

موضوع الملاحظة وأنواعها :

بالرغم من صعوبة تحديد موضوعات الملاحظة، إلا أن القائمة التي يقترحها " شرير " تتضمن الأبعاد الأساسية في كل موقف اجتماع وعلى الباحث أن يختار منها ما يناسب موضوع بحثه وتشمل هذه الأبعاد ما يلي :

١ – أعضاء المجتمع أو الجماعة من حيث عددهم، أدوارهم، مكانتهم الاجتماعية، درجة المشاركة أو التفاعل أو العزلة .

٢ – مصاحبات التفاعل الإجتماعي وما يترتب عليه من نتائج ووعي الأعضاء بآثار هذا التفاعل .

٣ – وسائل التفاعل وأساليبه كالمناقشة والعمل واللعب ومدى ملاءمتها لتحقيق الأهداف .

٤ – الحادث المنبه : قد يخلق الموقف عن قصد أو استجابة لظرف طارئ أو يحدث بطريقة عادية .

٥ – العوامل التي تؤدي إلى استمرار الموقف كالدوافع والقيم والمعايير والمصالح .

٦ – المعوقات التي تؤدي إلى استمرار الموقف كالدوافع والقيم والمعايير وعادات معينة .

المهارة الثانية : مهارة التعليم والتدريب

يرتبط النمو المهني لأي متخصص بمكونات أساسية وأساليب معينة تستخدم في هذا المجال، بالإضافة إلي أن تنمية قدرات الفرد وإكسابه خبرات نوعية متعددة ومتطورة يتوقف علي عملية التدريب بعناصرها وأساليبها ومراحل تنفيذ الخطط الخاصة بها .

وفيما يلي أهم الجوانب الأساسية في مهارة التعليم والتدريب :

الجانب الأول : عملية التعليم ومضمونها :

التعليم عملية مشتركة بين طرفين ، أحدهما المعلم والآخر المتعلم ارتباطا بموضوعات وحقائق معينة نسعى إلي نقلها إلي الجانب المتعلم ، بناء علي مساعدته في فهم وإدراك المضمون الأساسي الذي تتضمنه تلك العملية من أجل إحداث تعديل وتغيير في شخصية المتعلم خاصة في الجوانب الآتية :

١)تعديل أو تغيير في الجانب الإدراكي للمفاهيم والموضوعات :

٢)تعديل أو تغيير في منهجية التفكير التي يتسم بها الفرد .

٣) إكسابه حقائق ومعلومات جديدة متطورة .

٤)تكوين ، تعديل أو تغيير في بعض الاتجاهات الإنسانية والمهنية المرتبطة بمجال العمل .

٥)تعديل أو تغيير بعض السلوكيات التي ارتبطت بالموضوعات التي تتضمنها عملية التعليم .

الجانب الثاني : موضوعات العملية التعليمية :

الموضوع الأول أهداف العملية التعليمية :

يمكن تحديد أهداف العملية التعليمية فيما يلي:

الهدف الأول : التعليم يرتكز علي التفاعل الهادف بين طرفي العملية التعليمية ، من أجل تحقيق هدف محدد هو فهم وإدراك المتعلم للحقائق والمعلومات التي يتم نقلها من الطرف الأول (المعلم) إلي الطرف الثاني (المتعلم) .

الهدف الثاني : التكوين التربوي في شخصية الفرد من جهة التعليم حتى يكـون الفرد قادر علي المشاركة ، التفاعل واتخاذ القرارات المناسبة ، استخدام قدراته التي يتميز بها لمواجهة مشـكلاته ومشـكلات مجتمعه الذي يعيش منه .

الهدف الثالث : مساعدة الأفراد علي توظيف المعرفة والخبرات المختلفة التـي حصلوا عليها في حياتهم الشخصية وحياتهم الاجتماعية من أجل أن استخدام العلم في خدمة الإنسان والمجتمع .

الهدف الرابع : تكوين منهجية في التفكير من خلال دراسة النظريات والحقـائق والموضوعات المختلفة، التي يتضمنها المعلم والتي يبحث فيـها الأفراد بالأساليب العلمية المختلفة .

الهدف الخامس : يتضمن العلم مجموعة موجهات لسـلوكيات الإنسـان فـي المواقف المختلفة أو من خلال تعامله في المجالات التي ينتمـي إليها ، حتى يمكن أن تكون لدينا اتجاهـات علميـة واضحـة ومحددة في مواجهة المواقف والمشكلات الخاصة بالممارسـة المهنية في العمل .

الهدف السادس : يوجه العلم الأفراد نحو الابتكار والإبداع لخدمـة الإنسـانية والمجتمع ولا يستطيع أي إنسان أن يصل إلي تلك الدرجـة دون موارد وإمكانات متعددة ، ودون توفر مناخ علمي وإمكانيـات تعليمية قادرة في تحقيق تلك الأهداف .

وفي إطار ما سبق فإن العلم يحقق فوائد متعددة منها مـا هـو خـاص لـ (الفرد ، الأسرة ، والمجتمع) بكل ما يتضمنه من مؤسسـات ومنظمـات ومشروعات متعددة .

الجانب الثالث : الأساليب العلمية التي يمكن استخدامها في العملية التعليمية:

يستخدم المعلم أساليب متعددة من أجل تحقيق الأهداف التي يسعى إليها كلية ويتوقف اختيار الأسلوب علي محددات معينة نذكر فيها ما يلي :

١- خصائص الأعضاء الذي سوف يتعلمون .

٢- الأهداف التي نسعى إليها .

٣- مدي خبرات الأفراد الذي سوف يتبع معهم الأساليب العلمية .

٤- علاقة الخبرات المقترحة بالمضمون العلمي الذي يوجه علي العمل

٥- مدي توفر الأدوات والموارد اللازمة لتكوين الأسلوب واستخدامه .

٦- الخبرات السابقة في استخدام هذا الأسلوب .

وفيما يلي أهم أنواع الأساليب العلمية التي يمكن استخدامها :

الأسلوب الأول :

أسلوب المحاضرة : يلقي المعلم أو المسئول عن العملية التعليمية موضوعات هامة علي المتعلمين ، ثم يمكن فتح باب المناقشة للحاضرين وهناك ما يسمي بالمحاضرة السريعة ، أي أن المحاضرة لا تستغرق وقت طويلاً (٢٠ دقيقة) وترك الفرصة للمناقشة والتعليم والتكفير المنطقي للوصول إلي النتائج العلمية العملية .

الأسلوب الثاني :

أسلوب المناقشة الجماعية : وهو طرح الموضوع الذي ترغب في عرضه وتعليمه علي الأفراد والجماعة ثم إعطاء الفرصة لإدارة الحوار والمناقشة ، بذ ، علي مضمون تلك المحاضرة وهو أسلوب يتسم بالتفاعل ، والمشاركة ، وإمكانية دفع الروح الجماعية نحو تحقيق الهدف التعليمي بأسلوب مناسب لذلك .

الأسلوب الثالث :

عرض ومناقشة الحالات الميدانية :ويعتمد الأسلوب علي توفير بعض الحالات الميدانية ، سواء كانت الأفراد أو جماعة أو مؤسسات ، ثم تحديد ما تتضمنه من حقائق ومعلومات ومناقشتها لتعليم الأفراد ، وبعض الموجهات والمفاهيم التي تتعلق بتلك الحالات التعليمية .

الأسلوب الرابع :

أسلوب الزيارات الميدانية : يعتمد أسلوب الزيارة الميدانية علي مدي توفر مجالات ميدانية تتطلب فيها الجوانب التعليمية المراد استخدامها في هذا المجال ، ثم طرح محاور أساسية للحوار والمناقشة حتى يمكن تحقيق أهداف العملية التعليمية ، ومن أمثلة الزيارات الميدانية ما يلي :

١-زيارة مستشفي للصحة النفسية .

٢-زيارة قرية السلام كنموذج للحياة الريفية .

٣-زيارة مؤسسات رعاية الأحداث .

٤-زيارة مستشفي عام .

٥-زيارة مشروعات إنتاجية تدار عن طريق بعض الأفراد كنموذج لتلك المشروعات التي يشترك فيها أعضاء بعض الجماعات بمراكز الشباب .

الأسلوب الخامس :

القيام بالبحوث والدراسات النظرية والميدانية : ارتبطت البحوث والدراسات بالمنهج العلمي وخطواته المترتبة علي بعضها البعض ، كما أن البحوث تسعي إلي دراسة الواقع الفعلي من المشكلات وممارسات مختلفة يمكن الوصول إليها وتحليلها من خلال إطار علمي محدد .

ويستطيع من يقوم بالعملية التعليمية إختيار الأسلوب العلمي المناسب للعملية التعليمية ، وقد يستخدم أسلوب أو أكثر من أسلوب واحد طبقا للأهداف التي نسعى إلي تحقيقها من خلال العملية التعليمية .

الجانب الرابع : شروط العملية التعليمية الناجحة :

أهم الشروط التي يجب مراعاتها حتى تحقق أهداف العملية التعليمية فيما يلي :

١) ارتكاز العلمية علي التفاعل المشترك بين طرفي العملية التعليمية .

٢) ربط العملية التعليمية بالواقع الفعلي قدر الإمكان حتى يمكن استيعاب الأفراد وتأثرهم بالمضمون العلمي .

٣) استخدام الحواس قدر الإمكان في العملية التعليمية كالإستماع والمشاهدة حيث أن الحواس تفيد في تثبت المعلومات واستيعاب مضمونها .

٤) التسلسل المنطقي في العملية التعليمية حتى يمكن تحقيق الأهداف المرغوبة حيث أن ، عمليات الفهم والإدراك والارتباط وغيرها ترتكز على التسلسل المنطقي الواضح والمحدد من خلال الموضوعات التي تتضمنها العملية التعليمية .

٥) استخدام أساليب التشويق والجذب لما يقدمه المسئول في العملية التعليمية التي يقوم بها .

٦) ارتباط العملية التعليمية بالمجال الذي تعمل فيه وكذلك بالمؤسسات التي تمارس الممارسة الفعلية ومحتوياتها ، ومن الضروري أن يتعلم الأفراد كيف يتعاملون في إطار تلك المؤسسات وكيف يمارسون أدوارهم بناء علي موجهات العملية التعليمية .

الجانب الخامس : مؤشرات نجاح العملية التعليمية :

المؤشر الأول : ردود الأفعال الواضحة من المتعلمين كالأسئلة والتعليقات والحوار .

المؤشر الثاني : الاستمرارية في التعليم وعدم الانسحاب .

المؤشر الثالث : الاستجابات الواضحة وعدم الانسحاب والتأكيد علي أهمية الموضوعات التعليمية المختلفة .

المؤشر الرابع : القدرة علي توظيف العلم وتطبيق مكوناته الأساسية .

المؤشر الخامس : التساؤلات المنطقية التي تعبر عن الاستفادة ، والتعلم والذي حصلوا عليه والاتجاه نحو إمكانية تطبيق مكوناته المختلفة .

المؤشر السادس : العلاقة الطيبة مع المعلم أو مصدر العملية التعليمية واللجوء إليه في مواقف متعددة.

المؤشر السابع : البحث عن مصادر علمية متعددة لزيادة المعلومات والحقائق التي حصلوا عليها أو بتأكيد ما حصلوا عليه من معلومات وحقائق مختلفة .

الجانب السادس : العملية التدريبية وموضوعاتها :

ما المقصود بعملية التدريب : هي عملية نقل المعارف والمعلومات من طرق (المدرب) إلي طرف أخر من التدريب وتحديد كيفية توظيف تلك المعارف وتنميتها للاتجاهات والخبرات التي لدي الأفراد المتدربة .

ويرتبط التدريب كعملية بالمضمون العلمي والمهني و من أهم أشكال ذلك المضمون ما يلي:

الشكل الأول : المضمون العلمي التدريبي :

يتضمن العلم المعرفة بكافة أنواعها ومجموعة الحقائق والمعلومات التي تم الوصول إليها باستخدام الأساليب المختلفة ، هذا بالإضافة إلي أن العلم وما يتضمنه ، له مصادر أساسية معروفة لدي الجميع نذكر أهمها فيما يلي :

١) الدراسات والبحوث والتي تمثل مصدر هام .
٢) المراجع الأساسية للدراسات .
٣) المؤتمرات العلمية وما يقدم فيها من موضوعات وحوار له أهمية .
٤) ورش العمل وما تنتجه من أعمال وتصورات جديدة في الممارسة .
٥) المشروعات البحثية والعملية التي نحصل عليها من خلال تعاون فريق عمل في هذا المجال .

الشكل الثاني : المضمون المهني :

وهو عبارة عن المهن في كافة القواعد والأسس والمبادئ والمهارات المتخصصة التي توجه وتبني الممارسة المهنية لعمل معين ، ويستطيع الفرد التعرف علي مهنة معينة من خلال جوانب المضمون المهني مثل مهنة الطب ، التعليم ، الخدمة الاجتماعية .

ويمكن تحديد أهم مكونات المضمون المهني ومصادر علي النحو التالي :

١- التجارب والدراسات من خلال المؤسسات والمراكز البحثية المختلفة .

٢- الأسس المهنية بما فيها من مبادئ وموجهات خلال الدراسات والمراجع العلمية وكذلك المؤتمرات العلمية والمهنية المتخصصة في هذا المجال .

٣- النماذج العلمية التصورية المقترحة التي يعدها الخبراء والممارسين وكذلك النماذج الفعلية التي ارتبطت بالمؤسسات .

٤- الممارسات التي قد يقوم بها البعض ، أو تقوم بها مؤسسات معينة ، وتتحول تلك الممارسات إلي المكونات الأساسية للمضمون المهني . وفي هذا الإطار يتطور المضمون المهني بتطور الدراسات والبحوث ، وكذلك في ضوء تطور المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية التي يمر بها المجتمع .

٥- المصادر التكنولوجية التي يمكن أن تستخدم كمصدر لبعض الخبرات المرتبطة بالممارسة المهنية ، حيث أن تلك المصادر يمكن استخدامها كمصدر غير محدود ، لأنه ينشر في ربوع المجتمعات علي اختلاف موقعها وأنواعها مثل استخدام الإنترنت .

الجانب السابع : الموجهات الأساسية في التدريب :

الموجهات هي كافة المكونات التي يمكن أن تستخدم في تدريب الأخرين علي القيام بعمل معين أو السعي نحو مساعدة فرد معين لاكتساب خبرات ومهارات في مجال عمل محدد .

وفيما يلي أهم موجهات التدريب الأساسية :

الموجه الأولي : أهداف التدريب :

بحيث يصبح واضحا أمام من يقوم بعملية التدريب ، ضـرورة تحقيـق هدف محدد ولا يمكن تغيره أثناء العملية التدريبية ، شرط أن هذا الهدف يرتبط بما يلي :

١-خصائص الأعضاء المتدربين .

٢-القدرات والإمكانيات الخاصة بالأعضاء والمؤسسة .

٣-مدي توفر المناخ المناسب لتحقيق تلك الأهداف ومتابعتها .

٤-توفر المدربون القادرون علي القيام بالعملية التدريبية وتحقيق أهدافها .

٥-إمكانية وضع الأهداف في صورة تطبيقية وتحديد زمان ومكان ممارستها ، ومن الضروري أن يعلن ويوضح الهدف التدريبي قبل بدايـة التدريـب ، ويفضل أن يعاد هذا الإعلان والتوضيح طوال العملية التدريبيـة حتـى لا يتجه التدريب إلي أي جوانب أخري .

الموجه الثاني : الجوانب السلوكية :

يرتبط التدريب بالجوانب السلوكية المختلفة سواء سـلوك المـدرب أو "المشرف" وسلوك المتدربين ، بالإضافة إلـي السـلوك التنظيمـي للمنشـآت والمؤسسات التي يرتبط بها ، ومن الضروري أن نوضح كيفية تأثير الجوانـب السلوكية في عملية التدريب التي يقوم بها المشرف في مجال عمله علي النحو التالي :

١)السلوكيات التي يسلكها حاليا المتدربين وتأثيرها في العمل .

٢)السلوكيات المطلوب تعديلها أو تغييرها لارتباطها بالعمل .

٣)سلوكيات جديدة لم يمارسها المتدربين من قبل ولكنها ضرورة أساسية في الممارسة المهنية للعمل ويجب اكتسابها خلال العملية التدريبية .

٤)الممارسات المرتبطة بالسلوكيات وكيفية تقنينها ومواجهتها قدر الإمكان .

٥) كيفية تقويم السلوك وارتباطه بالعملية التدريبية أي التدريب على تقويم السلوكيات المكتسبة .

٦) النماذج السلوكية التي تم تقنينها وربطها بالعملية التدريبية مثل نموذج سلوكي خاص بكيفية التعامل مع المعاقين ذهنيا في المستوى المتوسط في الإحاطة الذهنية .

الموجه الثالث : الجوانب التخصصية والفنية في العمل :

لكل عمل من الأعمال أو مهنة من المهن جوانب تخصصية أي خاصة بها ، لا توجد في مهنة أخرى كذلك فإن هناك فنيات محددة أي مرتبطة بكيفية الأداء بصورة مرتبطة بأهداف العمل والجوانب المهنية التي يتميز بها العمل ، فالطبيب له تخصصه العام والخاص ، المهندس له أيضا تخصصه العمل والدقيق ، والأخصائي الاجتماعي يتميز بجوانب عامة ويتخصص في جوانب خاصة في عمله مع الأفراد والجماعات والمجتمعات ، ولذلك فإن تلك الجوانب التخصصية والفنية توجه العملية التدريبية من كافة جوانبها لكي ترتبط بها وتركز على ممارسات خاصة بها ، وتسعى إلي تدريب المتدربين عليها من كافة الجوانب .

إن الاهتمام بالجوانب التخصصية والفنية يؤدي إلى مجموعة من المخرجات الأساسية عند تأدية الأدوار المحددة بمهارة وكفاءة عالية .

الموجه الرابع : الخبرات الميدانية للموضوعات التدريبية:

بعد الخبرات الميدانية موجها أساسيا لكيفية تحديد الاحتياجات التدريبية ، وربطها بالأساليب التي يجب استخدامها لإمكانية الحصول على مخرجات نافعة للمتدرب ولمجال الممارسة أيضا.

الجانب الثامن : الطرق الأساسية بين التعليم والتدريب :

والتعليم يختلف عن التدريب في مختلف الجوانب ويمكن أن نوضحها على النحو التالي :

رقم	التعليم	التدريب
١	نقل المعرفة وإكساب المعلومات الخاصة بموضوعات معينة .	مساعدة المتدرب على كيفية توظيف المعرفة والعلم في أشكال تطبيقية وممارسات مختلفة مرتبطة بالمجال الذي يعمل فيه .
٢	المعلم يسعى إلى تكوين المعلومات وتنمية المعرفة بالوسائل المختلفة يصبح المعلم كمصدر للمعلومات .	المتدرب يسعى لاكتساب مهارات مرتبطة بقدراته وممارستها في مجال العمل بناء على تقنيات تم اكتسابها والسعي نحو كيفية تنفيذها
٣	يعتمد على مصادر محددة للمعرفة وسعي المتعلم نحو تلك المصادر والإطلاع عليها ودراستها	يعتمد على مصادر متعددة ومتنوعة مرتبطة بموضوع التدريب ويحاول فهم ما يطلع ويقدم إليه وربطه بالواقع الفعلي لمجال العمل .
٤	يهدف إلى التعديل وتغيير مفاهيم ومعلومات المعلم أو زيادتها	تعديل أو تغيير قدرات وإمكانيات المدرب واستخدامها في إطار موضوع التدريب .
٥	ضرورة تفاعل المتعلم مع المعلم بهدف تكوين جانب معرفي وعلمي في شخصية المعلم	التفاعل المدرب والمتدرب أساسي في تحقيق أهداف التدريب ولابد من تحديد الإطار العام للتدريب وإتباع المحاولة والخطأ وغيرها عن تكتيكات التدريب الممكنة .
٦	قد لا تظهر نتائج التعليم مباشرة ولكن يمكن ملاحظتها في مواقف متعددة مثل استخدام المصطلحات والقوانين والقواعد التي تم الحصول عليها	تظهر نتائج التعليم مباشرة خلال العمل والممارسة في حالة تحقيق التدريب للأهداف المحددة وهي اكتساب المهارات وتوفير الخبرات اللازمة للعمل والممارسة.

- ومن هنا بالتالي تتضح العلاقة بين التعليم والتدريب حيث تتجه تلك الجوانب للممارسة الفعلية التي يمكن أن تدعم عن طريق الخبرات الميدانيـــة التـــي يكتسبها المتدرب .

الجانب التاسع : اكتساب وتنمية الخبرات المهنية :

المدرب الناجح أو المشرف المسئول عن العملية التدريبيـــة لابـــد أن يراعي توفير الخبرات الآتية من خلال العملية والتدريبية وهي كما يلي :

النوع الأول من الخبرات :

الخبرات اللازمة للممارسة المهنية للأعمال الأساسية في ممارسة المهنة التي تنتمي إليها مثل كيفية إعداد البرامج وتنفيذها ، وكيفية مســـاعدة المعـــاقين ذهنياً ، وضع برنامج لإكساب مهارات العمل مع أطفال الشوارع .

النوع الثاني من الخبرات :

الخبرات اللازمة لمواجهة صعوبات ومشكلات الممارسة والعمل الـــذي نؤديه في الواقع الفعلي حيث أنه يجب اكتســـاب خـــبرات خاصـــة بالتوقعـــات المرتبطة بمواجهة صعوبات معينة وكيفية مواجهتها.

النوع الثالث من الخبرات :

الخبرات الخاصة بكيفية التعامل مع فريق العمل في المؤسســـات التـــي تنتمي إليها وتعمل فيها علي الرغبة من اختلاف التخصصات للتعاون معاً مـــن خلال تنظيم الفريق ، نظام العمل ، الأدوار التي يجب أن نؤديـــها مـــع فريـــق العمل.

النوع الرابع من الخبرات :

خبرات التنظيم المحدد للمسئوليات والأدوار التي يجب أن نؤديها مـــن خلال ممارسة أعمالنا ووظائفنا في مجال الممارسة .

النوع الخامس من الخبرات :

خبرات خاصة بمواجهة المواقف الطارئة والأزمات المختلفة التي يمكـن أن توجه ممارستنا المختلفة ، حيث أن لكل عمل مواقفة متمـــيزة كمـــا أن لــــه أزمات معينة قد يتعرض لها .

النوع السادس من الخبرات :

خبرات تتعلق بكيفية متابعة العمل وتقويمه علي مراحل مختلفة ومحددة حيث أن تلك الخبرات يستخدمها الممارس منذ بداية الممارسة حتى نهايتها .

كيف نحدد الخبرات التي يحتاج إليها الأفراد ؟

هناك عدة أساليب نحدد الخبرات التي يجب أن نوفرها للمتدربين على اختلاف تخصصاتهم وإهتماماتهم ، ونحدد فيما يلي أهم تلك الأساليب :

الأسلوب الأول : المقابلات الشخصية التي يمكن أن تتيح الفرصة المناسبة لكي يعبر المتدرب عن اهتماماته وخبراته السابقة التي حصل عليها.

الأسلوب الثاني : صحيفة السيرة الذاتية التي يقدمها المتدرب في بداية التقدم لشغل الوظيفة أو التقدم للمشاركة في البرنامج التدريبي ، وكذلك في حالات حصول الأفراد علي برامج تدريبية كجزء أساسي من تأهيلهم وإعدادهم للعمل والممارسة المهنية .

الأسلوب الثالث : الملاحظة الدورية المقننة بموضوعات معينة ، ومن المعروف أن الملاحظة أداة أساسية في مختلف المجالات الطبية ، النفسية والاجتماعية ، والتي ينفذ بها البرامج التدريبية المختلفة حيث أن كل من حصل علي تدريب يجب أن يمارس ما حصل عليه من معارف علمية ، ومهارات ، وخبرات معينة.

الأسلوب الرابع : التقارير الخاصة بمتابعة وتقويم العمل التي تتضمن كافة الممارسات والأعمال التي يقوم بها الممارس والمشرف عليه ، وبالتالي التعرف علي الخبرات وتحديدها وكيف يمكن استخدامها لتقدم العمل ، كذلك يمكن من خلال تلك التقارير معرفة ما ينقص الممارس من خبرات يجب مساعدته في اكتسابها .

وأهم التقارير التي يمكن الاستعانة بها في هذا المجال ما يلي :

١-تقارير الاجتماعات الإشرافية .

٢-تقارير المشاركة في مشروعات وبرامج خاصة .

٣-التقارير التقويمية سواء أثناء العمل أو في نهايته .

٤-تقارير المتابعة الإشرافية .

٥-تقارير الترقية التي تعد بخصوص ترقية الممارس من مستوي وظيفي معين إلي مستوي أخر .

الأسلوب الخامس : أسلوب المناقشات الجماعية المهنية : يعد أسلوب المناقشات الجماعية من الوسائل الهامة في معظم المجالات التي تفيد في دراسة شخصيات من يشتركون في عمل معين ، وتفيد أيضا في اكتساب الإمكانيات والخبرات التي تميز بها أفراد يشتركون في مواقف محددة .

وتتميز المناقشة الجماعية المهنية ما يلي :

١-إتاحة فرص التعبير المرتبطة بالممارسة المهنية والخبرات الخاصة بها والمشكلات التي تواجه تلك الممارسة .

٢-المناقشة الجماعية المهنية تشجع المشتركين أن يقوموا بعرض خبراتهم المختلفة .

٣- المناقشة تتيح الفرص المناسبة لتبادل الخبرات .

٤- المناقشة الجماعية توفر الوقت والجهد للمسئول أو للمشرف وبالتالي يمكن أن يجد الخبرات في وقت معين .

٥- المناقشة الجماعية المهنية تتضمن جوانب التشويق والجاذبية أفضل من الأساليب التي تركز علي فرد معين دون غيره من باقي الأفراد .

ولذلك يمكن أن تستخدم المناقشة الجماعية المهنية مع مجموعة الممارسين في وجود المسئول أو المشرف عن العمل الذي يستطيع أن يوجه المناقشة نحو اتجاهات إيجابية مرتبطة بعملهم المهني وبالتالي يمكن أن يحدد أهم

الخبرات التي يتميز بها ، وكذلك الخبرات التي يحتاجون إليها ويمكن اســـتخدام وسيلة أو أكثر من الوسائل للتعرف علي الخبرات المطلوبة في العمل وأن نسعى إلي مساعدة الممارس أو المشرف عليهم اكتسابها بالأساليب المناسبة .

الجانب العاشر : العناصر التي يجب توفرها في العملية التدريبية :

التدريب عملية أساسية من العمليات التي يهتم به المسئول عن العمـل أو المشرف الذى يشرف علي مجموعة من الممارسين حيث أن التدريـــب عمليــة تساهم في إكساب المتدربين المعارف والخبرات والمهارات المرتبطــة بعملــهم وممارستهم من أجل تحقيق الأهداف الخاصة بمجال العمل ، وكذلـــك تحقيــق التنمية المهنية اللازمة لمن يقوموا بتلك الأعمال .

والتدريب له عناصر أساسية يجب توفرها حتى يمكن أن تحقق العمليــة التدريبية أهدافها، وتصل إلي مضمونها الذي ارتبطت به في كافة جوانبـــها ، ونحدد أهم عناصر التدريب في الآتي :

العنصر الأول : الأهداف التدريبية .

العنصر الثاني : الموضوعات التدريبية المرتبطة بالأهداف .

العنصر الثالث : المدربون على اختـــلاف تخصصاتـــهم طبقـــاً للموضوعـــات التدريبية .

العنصر الرابع : المتدربون الذين يشتركون في العملية التدريبية بـــهدف زيـــادة المعارف واكتساب الخبرات والمهارات .

العنصر الخامس : الوسائل التدريبية المختلفـــة التـــي لابـــد أن تتناســـب مـــع الموضوعات والأهداف التدريبية والتي نذكر منها ما يلي :

١- المحاضرات .

٢- المناقشات .

٣- الأفلام .

٤- ورش العمل .

٥-النماذج المهنية .

٦-الزيارات الميدانية .

٧-الكومبيوتر وما يرتبط من ممارسات .

٨-أجهزة العرض المرئية مثل Over Head

٩-دراسة الحالات المهنية .

١٠- المشروعات والبرامج .

العنصر السادس : الأساليب التدريبية التي يمكن أن تتبع من خلال وسائل التدريب المحددة والتي نذكر بعضا منها وهي :

١-أسلوب التلقين المباشر .

٢-أسلوب التلمذة إلى أن نصل للخبرة المباشرة .

٣-أسلوب الخبرة غير المباشرة الهادفة .

٤-أسلوب المواقف الميدانية .

٥-أسلوب تبادل الأدوار ومناقشتها .

٦-لعب الدور بكافة التكتيكات المرتبطة به .

العنصر السابع : الموارد والإمكانيات اللازمة ومن أهمها :

١-المكان المناسب للتدريب .

٢-توفير الوقت لأهداف وموضوعات التدريب .

٣-توفير الأدوات الكتابية اللازمة .

٤-توفير الخامات ومستلزمات بعض الأعمال التدريبية .

٥-توفير الإشراف اللازم للعملية التدريبية .

العنصر الثامن : توفير المناخ المناسب للعملية التدريبية ويمكن أن نحقق ذلك من خلال ما يلي :

١-العلاقة الطيبة بين المدرب والمتدرب .

٢-اختيار الوقت المناسب للتدريب .

٣-اختيار المكان المناسب الخالي من الضوضاء ووسائل الإزعاج المختلفة .

٤-توفير بعض الحوافز لمن يشترك في التدريب وقد تكون حوافز معنوية أو مادية تشجيعا للمتدربين.

٥-فترات الراحة بين موضوعات البرنامج حتى لا يشعر المتدربين بالأعباء والحمل الثقيل نتيجة مشاركتهم في التدريب .

العنصر التاسع : إعداد البرنامج التدريبي ويتضمن ذلك تحديد البرنامج قبل تنفيذه بفترة كبيرة وإعلانه للمدربين الذين وافقوا عليه ، وكذلك للمتدربين الذي سيشتركون فيه.

ويجب أن يوضح البرنامج ما يلي :

١-الهدف من البرنامج .

٢-أهم الموضوعات التدريبية .

٣-المشرف المسئول علي البرنامج .

٤-عدد الأيام التدريبية.

٥-نظام العمل في كل يوم تدريبي .

٦-وسائل وأساليب التدريب التي سوف تتبع .

٧-التوقعات الممكنة من المشاركة في البرنامج .

٨-واجبات المتدربين في كافة مراحل التدريب .

العنصر العاشر : تحديد الوسائل التقويمية التي سوف تستخدم أثناء وفي نهاية التدريب **وأهم تلك الوسائل ما يلي :**

١-استمارات التقويم الخاصة بالقياس القبلي والبعدي لمعارف ومهارات وخبرات المتدربين .

٢- استمارة التقويم النهائية .

٣- المناقشة الجماعية بناء علي موضوعات ومحددات معينة .

٤- اختيار لجنة من المتدربين تعد تقرير تقويمي عن التدريب .

٥- استخدام الملاحظة المقننة المرتبطة بموضوعات التدريب ومشاركة المتدربين .

٦- استمارة التقويم اليومية التي تستخدم في نهاية كل يوم تدريبي ثم يتم عرضها والتعرف علي نتائجها .

الجانب الحادي عشر : الصعوبات التي تواجه العملية التدريبية :

يواجه التدريب بصعوبات متعددة من الضروري مواجهتها فور ظهورها والتأكيد من وجودها في العملية التدريبية ويمكن أن نحدد أهم الصعوبات التي تواجه العملية التدريبية في مجالات التنمية والإشراف علي الممارسين في النحو التالي :

الصعوبة الأولي : شخصية من يقوم بالتدريب سواء كان مشرفا أو مسئول عن العمل ، حيث أن الجوانب الشخصية تؤثر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة في تحقيق أهداف العملية التدريبية ، ومن مظاهر تلك الصعوبة ما يلي :

١) عدم توفر الخبرات اللازمة للعملية التدريبية .

٢) تحويل المشرف أو المدرب العملية التدريبية إلي عملية تعليمية مبنية علي التلقين والعرض فقط.

٣) عد توفر المهارات اللازمة للمدرب حتى يحقق الأهداف التدريبية .

٤) إتباع أساليب تتميز بالعدوانية والضغوط وعدم المرونة في التعامل مع المتدربين .

٥) عدم القدرة علي الابتكار والإبداع في العملية التدريبية حتى إنها تبدو نمطية.

الصعوبة الثانية : هناك صعوبة ترجع إلي البرنامج التدريبي حيث أن البرنامج يتضمن تنظيم الموضوعات التدريبية وكيفية ممارستها ، كما أنه يتضمن كافة الأنشطة والممارسات التي يجب أن يتدرب عليها المتدرب ، وقد يتسم البرنامج ببعض المظاهر التي

توضح أنه قد يشكل صعوبة في العملية التدريبية مثل تعـــدد الموضوعات بما لا يتمشى مع الوقت المخصص للبرنـــامج التدريبي ، عدم ارتباط الموضوعات بالأهداف ، عدم إتاحـــة الفرص المناسبة لمشاركة المتدربين في العمليـــة التدريبيـــة ومضمونها ، تكرار بعض الموضوعات التدريبية وفي حالـــة وضع مراجعة تلك البرامج يجب التأكد من مكوناتها المختلفة ، وبالتالي كان لابد من توفر الشروط الأساسية لإعداد وتنفيذ البرنامج ، ومن الضروري مواجهة تلك الصعوبة التى تتعلق بالبرنامج خاصة من بداية القيام بالعملية التدريبية .

الصعوبة الثالثة : مدي توفير الأدوات والإمكانيات اللازمة للعملية التدريبيـــة ، تتطلب العملية التدريبية أدوات وإمكانيات متعددة تمثل ركيزة أساسية في تحقيق أهداف التدريب مـــن حيـــث أنـــها تقـــدم الموضوعات بطريقة لها جاذبية معينة ، بالإضافة إلي أنـــها عامل مساعدة للمدرب لكي يقدم ما يرغبه مـــن معلومـــات وخبرات تتعلق بالأهداف التدريبية .

وفيما يلي أهم الأدوات والإمكانيات المطلوبة في العملية التدريبية :

١) الأدوات والإمكانيات الكتابية التي يستخدمها المتدربون .

٢) الأدوات والإمكانيات الخاصة بالأجهزة التي يمكن استخدامها فـــي العمليـــة التدريبية مثل جهاز الفيديو ، جهاز التليفزيون للعرض ، جهاز الكومبيوتـــر والأجهزة الأخرى .

٣) الأماكن المخصصة للتدريب تعتبر من الإمكانيات الهامة في نجاح العمليـــة التدريبية .

٤) الاختبارات والمقاييس التي يمكن استخدامها في العملية التدريبية .

٥) اللوحات التعبيرية ، والصور التي قد تستخدم فـــي بعـــض الموضوعـــات التدريبية .

٦) آلات التصوير الفوتوغرافية ، وآلة تصوير الفيديو التي يمكن أن تستخدم في تصوير المواقف التدريبية المختلفة مثل تصوير ما يتم من تدريبات ، لعب الدور ، والمناقشة الجماعية .
٧) السبورات الضوئية التي تستخدم في عرض الموضوعات التدريبية .
٨) النماذج المصورة لبعض البرامج والممارسات التي تسعى لعرضها من المتدربين وإكسابهم خبرات تتعلق بالهدف التدريبي .

الصعوبة الرابعة : صعوبة ترجع إلي المتدربين ، ونلاحظ أن أهم ما يواجه التدريب من صعوبات ترجع إلي المتدربين **تتضح فيما يلي :**

١) عدم الاهتمام بالاستفادة من البرنامج التدريبي .
٢) عدم ملائمة ما يقوم به المتدربين من أعمال وما يقدم لهم من برنامج تدريبي.
٣) الخبرات السيئة السابقة لدي المتدربين بخصوص البرامج التدريبية .
٤) حضور البرنامج التدريبي بصورة شكلية وعدم الاهتمام بمدي الاستفادة .
٥) عدم المشاركة الفعلية في التدريبات المرتبطة بالبرنامج التدريبي .

الصعوبة الخامس : الصعوبة الراجعة للزمان والمكان : يتم التدريب أحيانا في وقت غير مناسب للمتدربين نتيجة اهتمامهم بأعمال خاصة بعملهم أو تكليفهم بأعمال أساسية في العمل ، وبالتالي يتطلب الأمر ضرورة مراعاة أن يكون الوقت الذي يخصص للتدريب مناسب للمدرب والمتدرب في ذات الوقت بالإضافة إلي أنه يجب مراعاة أن الوقت المخصص يراعي فيه أن يكون كافيا لموضوعات التدريب ، وكذلك من الضروري أن لا يكون الوقت قصير أي غير كافي لموضوعات التدريب حتى يحقق أهدافه الأساسية التي يسعى إليها ، **أما بالنسبة للمكان فلابد أن يراعي فيه ما يلي :**

١) توفير المكان المناسب من حيث الاتساع لعدد المتدربين .
٢) توفير الأثاث المناسب للتدريب داخل القاعة المخصصة وأن يكون الأثاث كافي لعدد المتدربين أيضا .

٣)من الضروري أن يكون المكان مناسبا بالنسبة لإمكانية الوصول إليه حتى لا يستغرق وقت ومجهود للوصول إليه .

٤)يفضل المكان الذي لا يسبب انشغال المتدربين مثل استخدام مكان مخصص للمعرض أو المكتبة، أو قاعة بجوار المطاعم أي أنها قد تسبب انشغال المتدربين عن موضوعات التدريب والاهتمام بها.

٥)يفضل تنفيذ التدريب في مكان تتوفر فيه قاعات أخري فرعية يتم بها تنفيذ مجموعات العمل والورش الدراسية ، أو معامل المهارات .

ولذلك يجب أن تراعي ضرورة ملائمة الزمان والمكان للبرنامج التدريبي وكافة المتطلبات التي تتعلق بإعداده وتنفيذه .

الصعوبة السادسة : نظام المتابعة والتقويم للعملية التدريبية : العملية التدريبية تتضمن أهداف ، موضوعات ، وسائل وأساليب ولكن قد لا نهتم بضرورة المتابعة للمتدربين ومدي التزامهم بأهمية مشاركتهم في البرنامج التدريبي وكذلك مدي استفادتهم من خلال تفاعلهم الإيجابي في المجال التدريبي ، بالإضافة إلي عدم وضوح كيفية التقويم المرحلي والنهائي للبرنامج التدريبي حتى يمكن الاستفادة من تلك النتائج بطريقة إيجابية ، وبالتالي فإن عدم توفر تلك الجوانب قد تؤثر على عدم تحقيق التدريب لأهدافه ، حيث أن المتدرب قد يشعر أن البرنامج التدريبي عمل روتيني من متطلبات العمل الوظيفي ، وبالتالي فإن الحضور قد يتم بشكل اعتيادي . وبناء علي ما سبق فإن البرنامج التدريبي قد يواجه صعوبات تتطلب مراعاتها ومحاولة مواجهتها مثل البدء في تنفيذ البرنامج حتى يحقق البرنامج أهدافه من كافة الجوانب .

الجانب الثالث عشر : المشاركة بين المدرب والمتدربين في العملية التدريبية :

يمكن أن نوضح أهمية المشاركة وأساليبها في العملية التدريبية علي النحو التالي :

١- المشاركة تؤكد الاهتمام بين الطرفين وتدعم أهمية الموضوعات الخاصة بالعملية التدريبية ويتم ذلك بإعطاء الفرص المناسبة للطرفين .

٢- المشاركة تحقق الاتصال الناجح بين أعضاء العملية التدريبية وبينهم وبين المسئول أو قائد العمل الذي يتم فيه التدريب وبالتالي يجب إيجاد مواقف عملية تساهم في تحقيق أهداف الاتصال.

٣- المشاركة تؤدي إلي اكتشاف القدرات والإمكانيات التي يمكن أن تتوفر لدي المتدربين ، حيث أن مواقف المشاركة تتضمن المناخ التلقائي الذي يدفع المشتركين في التعبير عن رغباتهم وحاجاتهم، وكذلك إيضاح الإمكانيات الخاصة بالتنظيم للأعضاء أو العمل علي تصميم البرنامج أو تنظيم مجموعات العمل .

٤- المشاركة تؤدي إلي حل بعض المشكلات التي قد تواجه العمل من حيث ملاحظة المشكلات التي تكون من خلال القيام بإعداد المشروع أو البرنامج.

٥- المشاركة تحقق تكوين وتنمية القيادات التي من خلال المواقف التي يبادر فيها بعض المتدربين لتقديم الآراء أو القيم ببعض المسئوليات أو طرح أفكارها أهمية في مجال العمل .

وأهم المواقف التي يتم فيها المشاركة ما يلي :

١- مواقف المناقشة للإيضاح والفهم والتفسير لبعض الموضوعات .

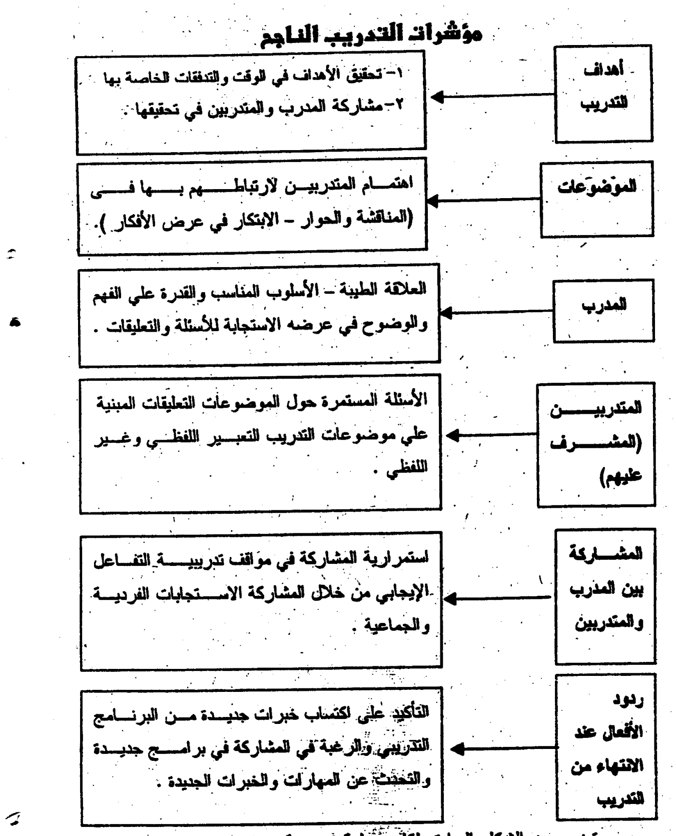
٢- مواقف الاستجابات مواقف معينة في التدريب .

٣- مواقف المشكلات التي ترتبط بموضوع التدريب .

٤- مواقف عرض المقترحات الخاصة بالموضوعات التدريبية التي لها أهمية بالنسبة للمتدربين .

٥- المشاركة من خلال مجموعات أو ورش العمل لكي تحقق أهدافها.

إن المشاركة بين المدرب والمتدرب تؤكد التفاعل الموجه نحو تحقيق الأهداف المرغوبة من التدريب .



ويتضح من الشكل السابق لكل عملية تدريبية مؤشرات توضح مدي تحقيق التدريب لأهدافه وكلمات توفرت معظم تلك المؤشرات كلما كان هناك ثقة وتأكيد من أهمية العملية التدريبية.

تدريبات عملية

ضع حرف (ت) عند العبارة التي تدل علي التدريب .
وضع حرف (ج) مما يعبر عن التوجيه للآخرين .
وضع حرف (س) يعبر عن المشاركة بين المتدربين .
والمدرب ثم وضع حرف (ق) ليدل علي التقويم .

١- (   ) قام المدرب بشرح كيفية التعامل مع المريض النفسي .
٢- (   ) عرض المدرب نموذج لكيفية ملاحظة المرض .
٣- (   ) أوضح الأخصائي بعض الملاحظات من الضروري مراعاتها عند الإطلاع علي موضوعات خاصة بالعمل مع الأسرة .
٤- (   ) طلب المدير من المتدربين إبداء الرأي في الموقف التدريبي.
٥- (   ) قام الأخصائي بعد المناقشة بطرح الجوانب الإجرائية في إدماج المرضي بالمجتمع ومواجهة مشكلاتها .
٦- (   ) عرض الأخصائي أن عدد المشتركين في المناقشة التدريبية أكثر من نصف عدد المتدربين .
٧- (   ) لاحظ تغيير مفاهيم المشتركين في التدريب .
٨- (   ) اشتراك الأخصائي مع بعض المتخصصين في عرض الآثار النفسية والاجتماعية والطبية لمشكلة الإدمان .
٩- (   ) قدم الأخصائي مصادر نلجأ إليها عند الحصول علي برامج جديدة في مجالات العمل مع المرضي .
١٠- (   ) أتاح الأخصائي الفرصة لكي يقدم البعض خبراتهم العملية في مجالات تخصصهم .
١١- (   ) استمع الأخصائي لرأي المتدربين في الموضوعات التدريبية.
١٢- (   ) أثناء ورش العمل طلب الأخصائي تحديد الأفكار المنتجة بطريقة عمليه واضحة ، وإجرائية .

المهارة الثالثة : مهارات التسجيل وكتابة التقارير في الإشراف المهني

الموضوع الأول : معنى مهارات التسجيل وكتابة التقارير

مهارات التسجيل وكتابة التقارير هي استخدام القدرات التي تتعلق بجمع البيانات والمعلومات والحقائق المختلفة الخاصة بالأعضاء والجماعات والمؤسسة وما يتعلق بها من عوامل مختلفة بالإضافة إلى تسجيل تلك الجوانب في شكل تقارير إشرافية مناسبة للأهداف المرجوة من تلك التقارير.

وتتضح المهارة في التسجيل وكتابة التقارير المحددات الآتية:

١ – نوع البيانات والحقائق والمعلومات التي يتم الحصول عليها وأهميتها في مجال الإشراف والممارسة المهنية للعمل الذي يؤديه الأخصائي الإجتماعي.

٢ – كيفية اختيار أسلوب التسجيل المناسب لمكونات التقارير حتى يمكن عرض البيانات والحقائق بالأسلوب المناسب وبالتالي يمكن استخدامها في الإتجاهات المطلوبة والمناسب لها.

٣ – ترتبط المهارة بعملية الانتقاء والإختيار لنوع الحقائق والمعلومات اللازمة في التقارير المختلفة التي يسجلها المشرف حيث أن عملية الانتقاء تحدد دقة المشرف في تحديد نوع البيانات والمعلومات اللازمة لوضع الخطة المناسبة لعملية الإشراف.

٤ – مهارات التسجيل وكتابة التقارير تتطلب وضع نماذج مهنية محددة. تستخدم طبقاً للأهداف المرغوبة من التسجيل والتقارير المرتبطة به.

٥ – تتضمن التقارير المواقف المختلفة التي تتعلق بعناصر لها أهمية في عملية الإشراف وبالتالي لابد أن تتوفر القدرات اللازمة لوضع تلك العناصر في التقارير المناسبة لها فمثلا التقارير الإشرافية الخاصة المقابلات الفردية تركز في عنصر فردي هو المشرف عليه كفرد معين لـه متطلبات أو مواقف محددة يجب على المشرف دراستها وتحديد كيفية التعامل معها.

الموضوع الثاني : المكونات الأساسية ومهارة التسجيل وكتابة التقارير :

تتضمن مهارة التسجيل وكتابة التقارير مكونات أساسية لا غنى عنها حتى يمكن أن تتضح تلك المهارة وبتبين مظاهرها الأساسية وأهم تلك المكونات ما يلي:

١ – البيانات والمعلومات والحقائق التي تتضمنها الأشكال المختلفة لوسائل التسجيل سواء كانت رسوم بيانية أو تقارير أو أشكال بيانية وغيرها.

والبيانات هي المعلومات التي نحصل عليها دون تفسير وتحليل واضح لها مثل حجم العضوية وجماعات النشاط المدرسي بمدرسة النصر الثانوية للبنين أما المعلومات فهي تفسير البيانات والحقائق التي نحصل عليها فهناك معلومات خاصة بأهمية الأنشطة التكنولوجية التي يشترك فيها الشباب بالأندية الثقافية، وكلما كانت البيانات والحقائق كافية ومتنوعة ومتطورة كلما ساعد ذلك على إعداد تقارير لها أهمية في المراحل المختلفة للممارسة والإشراف.

٢ – عرض البيانات والحقائق المختلفة في أشكال محددة من التسجيل يمكن استخدامها بالصور المناسبة لها **ويمكن أن نحدد الأشكال المختلفة لعوض تلك البيانات والحقائق كما يرى :**

أ – عرض البيانات والحقائق في شكل تقارير قصصية.

ب – عرض البيانات والحقائق من خلال نماذج تم إعدادها سابقا.

جـ – عرض البيانات والحقائق من خلال رسوم بيانية.

د – عرض البيانات والحقائق من خلال محاور ومعايير أساسية يتم تحديدها بدقة.

هـ – عرض البيانات والحقائق في شكل ملخص موضوعي شامل لما حدث بالفعل بطريقة تلخيصية.

و – عرض البيانات والحقائق من خلال الرد على تساؤلات أساسية يتم وضعها عن طريق الخبراء وعند الرد عليها يتكون تقرير متكامل يمكن استخدامه بالطرق المهنية المناسبة.

٣ – الأساليب المهنية المستخدمة في عرض تلك البيانات والحقائق على أن يتمشى كل أسلوب مع نوع البيانات والحقائق الكافية استخدام تلك البيانات والحقائق مما يحقق أهداف التسجيل.

٤ – الجوانب الكمية والكيفية في التقارير التي يسجلها المشرف ويستخدمها في العملية الإشرافية.

وتشكل البيانات والحقائق الإحصائية جانب هاما من مكونات التقارير حيث أنها تقدم دلالات هامة وواقعية عن تطور الممارسة وكيفية التأكد من التعديل او التغيير الذي يجرى فيها، كما أنها تمثل تأكيدا لما جاء في الجوانب الكيفية التي يعرضها المشرف في التقارير الإشرافية التي يهتم بتسجيلها واستخدامها.

٥ – تحديد القواعد الأساسية التي يجب اتباعها عند القيام بالتسجيل من حيث الشكل والمضمون، ومن الضروري أن تلك القواعد توجه عملية التسجيل وتتضمن تحقيق مضمونها العلمي والمهني.

ومن أهم تلك القواعد التي يجب أن يراعيها المشرف عند تطبيق مهارة التسجيل وكتابة التقارير:

أ – تحديد الهدف من التسجيل.

ب – التسلسل المنطقي والموضوعي في عرض وقائع التقارير.

جـ – استخدام اللغة البسيطة والواضحة.

د – كتابة التقارير في شكل عبارات وصياغات محددة.

هـ – ارتباط التسجيل بأهداف المؤسسة التي يعمل المشرف من خلالها.

و – اقتران الأفعال والتصرفات التي تذكر للأفراد الذين يقدمون بها والابتعاد عن المبني للمجهول حتى تتضح معالم عملية التفاعل من كافة جوانبها.

٦ – اختيار المجال الزماني المناسب للتسجيل وكتابة التقارير يفضل بعض المشرفين القيام بالتسجيل في وقت القيام بالعملية الإشرافية، والبعض الآخر يفضل القيام بالتسجيل بعد الانتهاء من العمل أو أداء الأدوار المهنية المطلوبة، وكذلك هناك من يحدد بعض النقاط أثناء العمل أو الممارسة الإشرافية ثم يقوم بالتسجيل بعد ذلك الانتهاء من العمل .

وبناء على ذلك فإننا نلاحظ أن هناك عدة طرق وأساليب للتسجيل ولكن من الضروري ان يتبع المشرف الطريقة المناسبة وهي عدم التسجيل أثناء العمل أو أداء الأدوار والاكتفاء بتحديد بعض النقاط ثم اكتمال التسجيل بعد الانتهاء من العمل مباشرة.

الموضوع الثالث : كيف نحدد مهارة المشرف في التسجيل وكتابة التقارير من خلال العملية الإشرافية :

يقوم المشرف بمساعدة المشرف عليه في تحقيق أهداف الممارسة والنمو المهني الضروري لكي يستطيع أن يؤدي أدواره المهنية بمهارة واضحة، ولذلك تعد أشكال التسجيل المختلفة وخاصة التقارير وسائل لها أهمية في تحقيق تلك الأهداف.

ويمكن أن نحدد مهارة المشرف في التسجيل وكتابة التقارير من خلال الجوانب الآتية:

الجانب الأول:

اختيار الشكل المناسب للتسجيل طبقا للأهداف التي نسعى إليها حيث أن كل شكل يتناسب مع الهدف المقصود باستخدامه.

الجانب الثاني:

الأسلوب العلمي والمهني الذي يتم به التسجيل فالحقائق التي تسجل، المفاهيم والمصطلحات وكذلك منطقية عرض المواقف والوقائع بالإضافة إلى التحديد والعرض الواضح من المظاهر والمؤشرات التي توضح مهارة المشرف لتسجيل وكتابة التقارير.

الجانب الثالث:

تنظيم التسجيل والتقارير المستخدمة في إطاره والتنظيم عامل أساسي في عملية التسجيل وكتابة التقارير حيث يتبين من خلال هذا الجانب مدى مهارة المشرف في التسجيل وكتابة التقارير ويمكن أن نحدد بعض مظاهر التنظيم في هذا المجال كما يلي:

١ – تحديد وإعداد السجلات المستخدمة في العملية الإشرافية فالسجل الخاص بالتقارير الدورية مختلف عن السجل الخاص بالتقارير التحليلية، والسجل الخاص بالزيارات الإشرافية يختلف عن سجل المقابلات التمهيدية، وكذلك لابد أن نضع بعض السجلات التي تضم نوعية مهينة من التقارير كتقارير الاجتماعات الإشرافية يمكن الرجوع إليها عند الضرورة.

٢ – تنظيم السجلات الخاصة بالتسجيل وكتابة التقارير من كافة الجوانب فالتنظيم يتضمن عنوان السجل، ترتيب الموضوعات الخاصة به، ووضع فهرس يتعلق به وقد يكون السجل في شكل ملف يتضمن تلك التقارير، أو قد يكون عبارة عن سجل خاص بذلك وكذلك يمكن التسجيل عن طريق الكمبيوتر وإعداد الملفات الخاصة به.

٣ – استخدام الأدوات والخامات المناسبة بعملية التسجيل وكتابة التقارير من حيث نوع الأوراق المستخدمة، نوع أدوات الكتابة والرسم والأشكال التي يتضمنها التسجيل به اختلاف أنواعه بالإضافة إلى اتساق تلك الجوانب مع بعضها بجعل التسجيل واضحا والتقارير محددة يمكن استخدامها بسهولة والكتابة تفيد المشرف والمشرف عليه والمؤسسة في ذات الوقت.

٤ – حفظ السجلات بما فيها من تقارير، وكذلك تخزين المعلومات والحقائق عن طريق أجهزة الكمبيوتر يؤكد عملية التنظيم المرتبطة بالتسجيل وكتابة التقارير حتى يمكن الرجوع إليها عند الضرورة.

٥ – أن تنظيم عملية التسجيل وكتابة التقارير عملية هامة علميا ومـــهنيا ممــا يتطلب ضرورة تحديد مسئوليات وواجبات من يشتركوا في عملية التسـجيل وكتابة التقارير، فهناك معلومات وبينات نحصل عليــها مــن الأعضــاء، وأخرى نحصل عليها من فريق العمل بالمؤسسة، وكذلك هناك أنواع محددة من التقارير يقوم بتسجيلها الأخصائي الإجتماعي وبالتالي يجــب أن يقــوم المشرف بتنظيم تلك الجوانب حتى يمكن تحقيق الأهــداف مــن التسـجيل وكتابة التقارير.

الجانب الرابع:

الاختيار والانتقاء لمحتويات التسجيل والتقارير ويتطلــب ذلــك توفـر الخبرات اللازمة لدى المشرف أو أن يقوم بالتسجيل وأعداد التقارير كذلك فـإن تحديد الأهداف المرغوبة من التسجيل ومحتوياته يمكن أن يوجه المشرف نحــو أهم النقاط التي يجب تسجيلها وكذلك المواقف التي يجب أن يتضمنها التقريــر الذي يقوم بتسجيله.

وتتضح أهمية الاختيار والانتقاء فيما يلي:

١ – يدل دقة الاختيار والانتقاء على الفهم الواعي لمكونات الممارسة المهنيــة وما يرتبط بها من إشراف علمي ومهني.

٢ – الاختيار والانتقاء يساهم في توفير الوقت والجهة الذي يمكن أن يبذل فــي الوصول إلى المكونات الحقيقة لما يجب أن تتجــه غليــه فــي العمليــة الإشرافية.

٣ – الاختبار والانتقاء يساهم في تهيئة المناخ العلمي والمهني للدراسة الدقيقــة والتحليل العلمي المناسب لمكونات الممارسة والإشراف المهني.

الموضــوع الرابــع : الصعوبـات الـتي قـد تواجــه القيــام بالتســجيل وكتابة التقارير :

يواجه التسجيل صعوبات متعددة قد تؤثر في استخدام المــهارات التــي يجب أن يتميز بها الممارس والمشرف لكي يتم القيام بالتسجيل وكتابة التقــارير بالشكل المناسب والمضمون العلمي والمهني الواضح في كافة مراحله.

ويمكن أن نحدد بعض الصعوبات وكيفية مواجهتها بالأساليب العلميــة والمهنية المناسبة طبقا كما جاء في الجدول التالي:

م	الصعوبات	أسباب الصعوبات	كيفية مواجهتها
١	صعوبات راجعة إلى شخصية المشرف أو من يقوم بالتسجيل وإعداد التقارير	١ – عدم اكتساب الخبرات. ٢ – عدم توفر التدريب. ٣ – عدم وضوح الأهداف.	١ – وضع معايير أساسية للتسجيل. ٢ – التدريب المناسب. ٣ – تحديد الأهداف المرجوة من التسجيل.
٢	صعوبات راجعة لعدم توفر البيانات والمعلومات اللازمة عن بعض الموضوعات	١ – عدم الاهتمام بالتسجيل. ٢ – عشوائية التسجيل وعدم توفر النظام المناسب له. ٣ – عدم حفظ البيانات والمعلومات	١ – وضع نظم مناسبة للتسجيل وحفظ البيانات والمعلومات. ٢ – توفر امكانيات ووسائل حفظ البيانات والمعلومات مثل استخدام الوسائل التكنولوجية
٣	صعوبات راجعة لعدم توفر الوسائل والإمكانيات اللازمة للتسجيل وكتابة التقارير	١ – عدم إهتمام المؤسسة بالتسجيل. ٢ – عدم إختبار الوسائل والإمكانيات المناسبة للتسجيل. ٣ – عدم توفر الخبرات اللازمة لاستخدام الوسائل والإمكانيات اللازمة للتسجيل.	١ – اهتمام الوسائل بتوفير امكانيات ووسائل التسجيل واعداد التقارير. ٢ – الاستعانة بالخبراء في تحديد الوسائل والامكانيات اللازمة. ٣ – متابعة التطورات المرتبطة بجوانب التسجيل.
٤	الاكتفاء بالأنواع التقليدية من التسجيل والتقارير وعدم تطويرها.	١ – عدم توفر الخبرات اللازمة في تطوير وسائل التسجيل. ٢ – المخاوف المرتبطة باستخدام التطورات. ٣ – عدم الرابطة بين الوسائل المتطور والأهداف المرجوة من التسجيل.	١ – ارتباط تطور التسجيل ووسائله بالتطور في المضمون المهني والعملي للمارسة. ٢ – إزالة المخاوزف بالتدريب ووضع النماذج المناسبة للتسجيل. ٣ – وضع أهداف لتطور التسجيل مثل إجراء مزيد من الدراسات والتحليل للممارسة والإشراف.

وتتضح مهارة من يقوم بالتسجيل وكتابة التقارير في مواجهة تلك الصعوبات والتغلب عليها بالوسائل والأساليب المناسبة.

كما قد توجد صعوبات أخرى ربما راجعة للممارسين أنفسهم وما يقومون به من التسجيل وأن التقارير بما يطرق وأساليب غير مناسبة للأهداف المهنية، ومن الضروري تحديد تلك الصعوبات والسعي إلى مواجهتها قدر الإمكان.

الموضوع الخامس : المؤشرات الأساسية لمهارة التسجيل وكتابة التقارير :

أهم المؤشرات المحددة لذلك كما يلي:

١ – ملائمة أنواع التقارير للأهداف التي نسعى إلى تحقيقها فالتقارير الدورية تتلائم مع متابعة الممارسة المهنية للعمل مع الجماعات.

٢ – التنظيم المناسب للتقارير على اختلاف أنواعها، حيث أن التنظيم يوضح الإرتباط بين مكونات التقارير ومدى توفر كافة الجوانب المرتبطة بموضوعات التقارير.

٣ – سهولة الحصول على البيانات والمعلومات من التقارير المختلفة التي يسجلها الأخصائي الاجتماعي وكذلك المشرف مما يؤكد أن هناك تحديد واضح للموضوعات الأساسية التي يتم التسجيل بناء عليها.

٤ – التنوع والتعدد في البيانات والمعلومات وعدم تكرارها مما يؤكد اهتمام من يقوم بالتسجيل بكافة مكونات الموقف الذي يقوم الممارس أو المشرف بالتسجيل الخاص به.

٥ – موضوع الأهداف الخاصة بالمكونات التي يتضمنها التسجيل أي أن من يطلع على التسجيل ويقوم بدراسته يستطيع أن يتعرف على كيفية الاستفادة من التسجيل من الجوانب العلمية والمهنية.

٦ – من المؤشرات الموضحة لمهارة التسجيل هو ارتباط الوقائع التي في التسجيل بالأسس العلمية والمهنية، وكذلك موضحة الأساليب التدخل المهني وأهم الموجهات التي ارتبط بها الممارس والمشرف في هذا المجال.

ويمكن إضافة مؤشرات أخرى توضح مهارة التسجيل وكتابة التقارير طبقاً للمجال الذي يتم فيه التسجيل واستخداماته المختلفة.

المهارة الرابعة : المهارة فى اتخاذ القرارات

عملية اتخاذ القرارات في الجماعات الصغيرة من العمليات الهامة التي تعتمد عليها ممارسات أخري مؤثرة في تحقيق الأهداف حيث أن القرارات التي تتخذ عن طريق الجماعة أفضل من القرارات التي تتخذ بواسطة الأفراد حتى لو كانوا ذو معرفة جيدة بالمشكلة حيث أن أعضاء الجماعة يستطيعون تعويض القصور أو ضعف ما في زملائهم لأن الفرد الذي يمتلك معلومات وخبرات واضحة ومحددة يمكن أن يدعم معلومات وخبرات بقية أعضاء الجماعة ، بالإضافة إلي أن أعضاء الجماعة يقومون بتوضيح أخطاء بعضهم البعض ومعرفة الحقائق كما يستطيع أعضاء الجماعة إيجاد معلومات أكثر مما لو قام بذلك أعضاء منفردون .

وسنناقش تلك المهارة النحو التالي :

أولاً : العوامل المؤثرة في جودة القرارات :

تؤثر في عملية اتخاذ القرارات عوامل متعددة تحدد مدي جودة القرارات وأهميتها **ويمكن أن نحدد أهم تلك العوامل كما يلي :**

١) المعلومات الكمية والكيفية التي تتم جميعها بخصوص القرارات التي تسعي الجماعة لإتخاذها .

٢) نوع المهمات والأعمال المرتبطة بالقرارات ومدي أهميتها بالنسبة للأعضاء والجماعة .

٣) عملية الاتصال بين أعضاء الجماعة ووضوح الأهداف المرتبطة بعملية اتخاذ القرارات .

٤) القدرات المتميزة لأعضاء الجماعة تؤثر في اتخاذ القرارات وقد وضح " جرينفلين Grenglen " أن الأعضاء الذين لديهم قدرات عالية مثل إدراك

أسباب المشكلات للمصنوعات وتوظيف المعلومات والقيام بالاتصال الآخرين يستطيعون المشاركة في الوصول إلي قرارات نهائية من خلال الحياة الجماعية .

ولذلك أكتشف " لافلين Lavlin " أنه كلما كانت الجماعة تتضمن في عضويتها أعضاء لا يستطيعوا تفسير بعض المشكلات أو إنهم غير قادرين علي افتراض عوامل قد تؤدي إلي نجاح بعض البرامج فإن وجود هؤلاء الأعضاء يمكن أن يؤثر سلبياً في صنع القرارات .

٥) مدي اهتمام الأعضاء المشتركين في عملية اتخاذ القرارات وتأكيدهم علي أن مضمون تلك القرارات ترتبط باهتماماتهم وخبراتهم الشخصية والمهنية .

٦) التوقعات التي يمكن أن تتحقق نتيجة المشاركة في اتخاذ القرارات ومدي إمكانية الاستفادة من تلك القرارات بشتى الطرق الممكنة .

٧) مدي توفر الوقت والإمكانيات اللازمة لاتخاذ القرارات والإجراءات المرتبطة بها حتى يتحقق الهدف من تلك القرارات بأشكالها المختلفة .

ثانياً : الطرق المختلفة لصنع القرارات وتنفيذ مضمونها :

يتبع الأخصائيون والمشرفون الذين يعملون مع الجماعات أو في المؤسسات الاجتماعية المختلفة طرق متعددة يمكن أن نحددها كما يلي :

الطريقة الأولي :

اتخاذ القرارات عن طريق الأخصائي أو المشرف الذي يمارس أدواره وهو المسئول عن العمل سواء فيما يتعلق بالجماعات أو المشترك عليهم من أي نوعية محدده في العمل ويمكن أن نضع بعض الاعتبارات الأساسية الخاصة بهذا الجانب وهي كما يلي :

١- اتخاذ القرارات يتم بطريقة فردية حيث أن الشخص الذي سوف يتخذ القرار سوف يفكر في الموضوع أو المشكلة وبعدها ربما أن يتشاور مع الأعضاء

أو المشرف عليهم ثم يصدر القرارات اللازمة وقد تكون تلك القرارات متميزة بالجودة العالية أو قد لا تكون كذلك .

٢- عدم الإحساس بالمسئولية أو المشاركة الواقعية في الاهتمام مجال العمل أو الإحساس بأهمية الموضوع الذي ارتبط به القرارات التي تم اتخاذها .

٣- الطريقة الفردية تجعل الأفراد يشعرون بالسيطرة أو الديكتاتورية في التعامل وهذا قد يؤدي إلي الرغبة في الانسحاب أو عدم الاستمرار في مجال المشاركة أو النشاط موضوع القرارات التي تم اتخاذها .

٤- استخدام الطريقة الفردية قد يؤدي إلي المقاومة غير المباشرة من الآخرين في تنفيذ تلك القرارات أو القيام بتنفيذها بالأساليب غير الفعالة في تحقيق أهدافها .

الطريقة الثانية : استخدام طريقة التصويت :

اتخاذ القرارات عن طريق أغلبية الأصوات يتبع في اتخاذ القرارات بأغلبية الأصوات من خلال رفع الأيدي في التعبير اللفظي عن الموافقة أو عدم الموافقة ، استخدام بطاقات التصويت المكتوبة ويتضح أهمية إتباع تلك الطريقة ما يلي :

١- إتاحة الفرصة المتساوية لجميع الأعضاء بالمشاركة في التصويت بالتساوي وفي اتخاذ القرارات المناسبة .

٢- يتم الوصول إلي القرارات المناسبة في الوقت المناسب أسرع مما لو تطلبت عملية اتخاذ القرارات بطرق أخري .

٣- استخدام طريقة التصويت يحسم التضارب بين الأفكار حيث أن قوة عدد الأصوات هي التي تحدد القرارات المؤثرة .

٤- ترتبط تلك الطريقة بضرورة مناقشة جوانب القرارات المختلفة حتى يتم التصويت بناء علي المعلومات والحقائق المرتبطة به .

الطريقة الثالثة : اتخاذ القرارات بالإجماع :

القرار الجماعي هو القرار الذي يوافق عليه كل الأعضاء ومن المحتمل أن يكون هذا القرار مفضلا من كل الأعضاء . وبالتالي يمكن أن يتميز القـــرار بالجودة والرضا من أعضاء الجماعة والجماعة ككل.

وأهم الاعتبارات التي يجب مراعاتها ما يلي:

١-يتطلب الوصول إلي الإجماع وقت طويل ربما أطول مـــن الوقـــت الـــذي يستغرقه هذا الإجماع في مناهج ومجالات أخري .

٢-أحيانا لا يمكن الوصول إلي الإجماع الحقيقي مهما كان الوقـــت الحقيقـــي الذي تستغرقه المناقشة والسمات الخاصة بالأعضاء الذين يشـــتركون فـــي اتخاذ تلك القرارات .

٣-قد يتضح بعد الإجماع علي القرارات سطحية المشاركة في اتخاذ القـرارات نتيجة عدم رغبة الأعضاء في معرفة المعلومات والحقائق الخاصـــة بتلـــك القرارات أو الاعتماد علي آراء البعض الذين نعتبرهم خبراء ، أو الاعتماد علي آراء القادة دون البحث والمناقشة .

٤-يتجه البعض إلي اتخاذ القرارات بالإجماع عند عدم توفر البدائل والخيارات المناسبة في هذا المجال نتيجة عدم البحث اللازم في العوامل المرتبطة بتلك القرارات ، أو عدم توفر المناخ اللازم للوصول إلي المضمـــــون العلمـــي والأهداف الأساسية المرتبطة بتلك القرارات .

٥-تتطلب طريقة الإجماع الخاصة باتخاذ القرارات ضرورة إتاحـــة الفـــرص المناسبة لكي يعبر كل عضو عن رأيه تـــأكيدا مـــن إدراكـــهم لمكونـــات القرارات والاتجاهات المرتبطة بها ، وبالتالي قد لا يتوفر الوقت والمنـــاخ المناسبين لهذا المجال مما قد يؤدي إلي إتباع الإجماع دون وجود عوامـــل سائدة لذلك .

أنواع القرارات في ممارسة العمل مع الجماعات والإشراف :

تتعدد أنواع القرارات التي يمكن إتخاذها خلال ممارسة العمل مع الجماعات أو أثناء ممارسة العملية الإشرافية ، ويمكن أن نحدد أهم أنواع تلك القرارات علي النحو التالي :

النوع الأول : قرارات السياسة العامة :

القرارات الخاصة بالسياسة العامة للعمل مع الجماعات أو في العملية الإشرافية ويمكن أن تقوم المؤسسات بوضع تلك السياسات أو أن يضع المسئولين عن التوجيه والإشراف تلك القرارات بشرط إعلانها علي الممارسين ومعرفتها من كافة الجوانب .

النوع الثاني : قرارات الإجراءات والخطوات المهنية :

القرارات الخاصة بالإجراءات والخطوات المهنية التي يجب اتخاذها لتفعيل الممارسة وأهدافها ويمكن أن يشترك المشرف والممارس وكذلك المسئول عن العمل للوصول إلي أفضل القرارات في هذا المجال .

النوع الثالث : قرارات المضمون العلمي والمهني الخاصة بالممارسة :

القرارات الخاصة بالمضمون العلمي والمهني الخاصة بالممارسة المهنية سواء في العمل مع الجماعات أو فيما يتعلق بالعملية الإشرافية وفي هذا المجال لابد من مشاركة الممارسين والخبراء أن أمكن في اتخاذ مثل تلك القرارات .

النوع الرابع :

القرارات الخاصة بالبرامج والخدمات المقدمة للأعضاء والمستفيدين مما يتضمنه ممارسة العمل المهني والإشراف عليه ولذلك من الضروري مشاركة الأعضاء والمستفيدين مع الممارسين في هذا المجال .

النوع الخامس : قرارات المواقف التي تواجه الممارسة :

القرارات الخاصة ببعض المواقف التي تواجه الممارسة أو الإشراف ولذلك من الضروري مشاركة الأفراد الذين لهم الارتباط بتلك المواقف مثل مشاركة القيادات في اتخاذ مثل تلك القرارات.

وتختلف تلك القرارات من مجال إلي آخر وكذلك طبقا لطبيعة عملية الممارسة وما يرتبط بها من عمليات إشرافية .

خامسا : المراحل التي تمر عملية اتخاذ القرارات :

ارتبطت عملية اتخاذ القرارات بمراحل متعددة حتى يمكن الوصول إلي القرارات المناسبة للمواقف التي ارتبطت من كافة الجوانب وأهم تلك المراحل ما يلي :

المرحلة الأولي :

تحديد الأهداف التي تسعي إليها من اتخاذ تلك القرارات حتى يمكن أن يرتبط موضوعات القرارات بتلك الأهداف ، وتحديد الأهداف يمكن أن تكون موجها لعملية التصويت عليها.

المرحلة الثانية : تحديد موضوع القرار :

من الضروري وضوح موضوع القرار وتحديد مضمونه من كافة الجوانب فالقرارات الإدارية تختلف من القرارات المهنية ، وكذلك القرارات الخاصة بالسياسة العامة تختلف به القرارات الإجرائية.

ويمكن الوصول إلي تحديد موضوع تلك القرارات من خلال المناقشات والموضوع التي تطرح فيها ، والتعبيرات المختلفة التي يستخدمها المشتركين في اتخاذ القرارات ، والاتجاهات الواضحة عند مناقشة القرارات خلال الاجتماعات التي تعقد لهذا الغرض .

المرحلة الثالثة : بناء قاعدة البيانات والمعلومات المتعلقة بتلك القرارات :

يتطلب اتخاذ القرارات ضرورة توفير البيانات والمعلومات الخاصة بتلك القرارات حتى يمكن تكوين الإطار الواضح والتعرف علي مكوناتها حقائق ومعلومات خاصة بها .

ومن الضروري الاستعانة بالدراسات والبحوث والتقارير السابقة الخاصة بتلك القرارات حيث أن تلك المحتويات يمكن أن توجه من يشترك في اتخاذ القرارات إلي موجهات قد يكون لها التأثير الواضح في عملية اتخاذ القرارات .

وقد تتوفر تلك البيانات والمعلومات ، وقد يتطلب الأمر ضرورة إعدادها وتكوينها حتى يمكن اتخاذ القرارات بما يتناسب مع تلك البيانات والمعلومات التي توصلت إليها .

المرحلة الرابعة : المناقشة والحوار حول موضوع القرار :

يقوم الأعضاء الذين يشتركون في اتخاذ القرار بالمناقشة والحوار حول القرار وأهمية اتخاذه أو عدم اتخاذه ومن الضروري أن تتضمن تلك المناقشات والحوار الجوانب الآتية :

١- مضمون الحوار من حيث الموضوع والأهداف والأساليب .
٢- مدي أهمية اتخاذ القرار ومتطلبات تنفيذه
٣- مدي توفر بدائل لهذا القرار في حالة تنفيذه
٤- مجالات اتخاذ وتنفيذ القرار سواء زمنيا ، مكانيا ، بشريا .
٥- مدي قوة دوافع أو معايير اتخاذ القرار وتفضيله من قرارات أخري .
٦- مصادر تفسير أو تأيين القرار سواء من حيث الاستعانة بالخبراء أو الممارسين السابقين والحاليين أو اللجوء للدراسات والبحوث المتخصصة في موضوع القرار .

المرحلة الخامسة : عرض البدائل المناسبة للقرار :

يفضل أن يكون لكل قرار بدائل مناسبة أن أمكن حتى يسهل اتخاذ القرار في الوقت المناسب وحتى تكون هناك مرونة في اتخاذ القرار **ويشترط في تلك البدائل ما يلي :**

١- وضوح العلاقة بين القرار الذي تم اتخاذه وموضوع القرار في حالة اتخاذ قرار بديل .
٢- ضرورة أن يكون القرار البديل محدد وتم دارسته في كافة الجوانب .
٣- اتباع أساليب التصويت علي اتخاذ القرار البديل وهي نفس الأساليب التي تتبع في أي حالة أخري.

٤-ضرورة أن يحقق القرار البديل بعض المزايا التي قد لا تتحقق في القـرار السابق .

٥-اختيار القرار البديل ينبع من اقتناع المسئول والمشتركين في اتخاذ القـرار وليس مجرد الوصول إلي القرارات فقط .

المرحلة السادسة : مرحلة التصويت علي القرارات :

يعتقد البعض أنه يمكن اتخاذ القرارات مجرد وعرضها علي المشتركين في عملية اتخاذ القرارات ويري البعض الأخر ضرورة تشكيل لجنـــة لإتخـاذ القرارات المناسبة ولكن يفضل في معظم القرارات ضرورة عرض القـــرارات علي الأعضاء المشتركين في مجال العمل والنشاط ومناقشـــتها وإدارة حـوار هادف للوصول إلي رؤية واضحة ومحددة ثم يتبع أحد أساليب التصويت علـــي القرار من خلال الأساليب الآتية بعد دراسة ومناقشة القرار :

١-عرض القرار وإتباع طريقة رفع الأيدي (الأغلبية) .

٢-عرض القرار وتسجيل الرأي في أوراق صغيرة تعد لهذا الغرض ويؤخـــر بأغلبيته الإسراء (سرية التصويت) .

٣-الاتجاه نحو إجماع الآراء معني ذلك إننا لا نوافق علي قرار دون أجمـــاع الآراء أي موافقة الجميع علي اتخاذه وتنفيذه .

٤-إعلان نتيجة التصويت كاملة أمام جميع المشتركين ويمكن إتباع الأســلوب الذي يتناسب مع المرحلة العمرية للأعضاء ، وكذلك طبقا لنظـــام العمـل المتبع بالمؤسسة بالإضافة إلي مدي أهمية موضـــوع القـرار واتجاهــات المشتركين نحوه .

٥-تسجيل كافة الخطوات المرتبطة باتخاذ القرارات - منــذ بدايــة عــرض القرارات حتي تحديد مسئوليات تنفيذها بكل دقة ووضـــوح حتـى يمكــن الاستفادة منها عن الرجوع إليها عند مواجهة أي مواقف معنية ترتبط بتلـك القرارات من أي جانب من الجوانب المرتبطة به .

المرحلة السابعة : تحديد الخطوات وتنفيذ المسئوليات المرتبطة باتخاذ القرار :

يعد تلك الخطوة من الخطوات الهامة التي يجب الاهتمام بها وتحديدها بالشكل المناسب من حيث أن اتخاذ القرار خطوة أساسية في كافة الأعمال ، والبرامج ، المشروعات ، الأنشطة النوعية علي اختلافها ، ولكن يجب أن نراعي :

١- أهمية اتخاذ القرارات تتضح عند القيام بتحديد الخطوات والمسئوليات اللازمة لهذه القرارات لأن ذلك هو العائد من كافة الخطوات السابقة ولذلك يجب أن نراعي ما يلي في هذا المجال :

أ – تحديد الخطوات ارتباطا بالمضمون والمحتوي المحدد في القرار أي تحويل مكونات القرار إلي خطوات يمكن تنفيذها بدقة .

ب- يجب أن يتوفر في تلك القرارات المسئوليات والأعمال التي يجب القيام بها في مجال القرارات التي تم اتخاذها .

جـ- الخطوات ترتبط بالأشخاص الذين سوف يقومون بتنفيذها وبالتالي يجب تحديدهم ووضع متطلبات قيامهم بخطوات تنفيذ القرار .

د – ضرورة ربط خطوات تنفيذ القرارات بالعوامل الزمانية والمكانية والبشرية

هـ-تحديد وسائل وأساليب المتابعة والتقويم سواء كل خطوة أو في نهاية تنفيذ القرارات وتحقيق أهدافها .

سادسا : المشكلات التي تواجه عملية اتخاذ القرارات :

تواجه عملية اتخاذ القرارات مشكلات متعددة قد تعوق الوصول إلي القرارات المناسبة ، ويمكن أن نحدد أهم تلك المشكلات علي النحو التالي :

النوع الأول من المشكلات :

المشكلات الراجعة إلي شخصية المسئول عن عملية اتخاذ القـــرارات والتي يمكن أن تبدو في الأنماط التالية :

١-نمط الشخصية المسيطرة الذي يرغب دفع الأعضـــاء والاتخـــاذ قـــرارات معينة.

٢-نمط الشخصية السلبية الذي يترك الأعضاء دون توجه حتى لا يتحمـــل أي مسئولية عند إتخاذ القرارات .

٣-نمط الشخصية العدوانية والعصبية وقد يؤدي ذلك :

أ) عدم رغبة الأعضاء للمشاركة في اتخاذ القـــرارات مـــهما ضمنتـــه وحدوث صراعات متتالية خلال مراحل المشاركة في عملية اتخـــاذ القرارات .

ب) انخفاض معدل التفاعل في عملية المناقشة والدراسة لموضوعـــات القرار .

٤-نمط الشخصية السطحية وهي غير القادرة علي مناقشة الأعضاء في القرار وتوضيح البيانات والمعلومات اللازمة لدراسة تلك القرارات وبالتـــالي قـــد تستعين تلك الشخصية بالآخرين وتعمل علي استخدامهم للتأثير في الأعضاء لاتخاذ القرارات اللازمة .

٥-نمط الشخصية المترددة : تلك الشخصية تؤثر بشكل سلبي واضح في عملية اتخاذ القرارات حيث يساعد الأعضاء علي مناقشة القرارات ، والبعض قـــد يتخذ القرارات ولكن يتراجع عن تنفيذها نتيجة القلق من تحقيق النجـــاح أو المخاوف من مواجهة بعض عوامل تؤدي للفشل .

٦-نمط الشخصية الناقدة بسخرية :

النقد عملية لها فوائدها الواضحة في حالة ارتكازها علي الفحص المنظم للمعلومات والحقائق علي أساس الأدلة المنطقية **ولكن من الضروري مراعاة أي النقد يوجه إلي جانب من الجوانب الآتية :**

أ) المعلومات التي حصلت عليها .

ب) الحقائق التي يستفيد عليها موضوع القرار .

جـ) الأفكار التي يطرحها الأعضاء والخبراء .

د) البيانات التي هي بمثابة المواد الخام التي يبني عليها القرار .

هـ) الاستنتاجات التي يمكن الوصول إليها في إطار المكونات السابقة والاستنتاجات هو الرأي الذي يتعدى ما يحدث بالفعل فهو ينتقل مباشرة من الحقيقة إلي النتيجة ولكن قد يحدث أن المسئول عن اتخاذ القرارات سواء كان قائد جماعة أو أخصائي أو مشرف فإنه ينقد كل هذه الجوانب معاً ولا يفرق بين الحقيقة والبيانات والمعلومات وغيرها ومثالا لذلك فالحقائق لا يمكن إهمالها أو النظر إليها نظرة غير مناسبة لأن الحقائق ترتبط بالواقع الفعلي والإحصائيات والمستندات ولذلك من الضروري مراعاة استخدام النقد في إطار العوامل الآتية :

١ – استخدام النقد في الموضوع أو الجانب الذي يتطلب ذلك على أن يتم بأسلوب بناء

٢ – استخدام الأساليب التي تراعي فيها الاحترام والتقدير والثقة في أهمية مراعاة جانب النقد .

٣ – اختيار الوقت المناسب للنقد .

٤ – مراعاة ارتباط الجانب النقدي موضع رؤية جديدة للموضوع وعرضها في شكل مقترحات .

٥ – عدم التسرع بالنقد ولكن التهيئة المناسبة له .

٦ – مشاركة الأعضاء في موضوع النقد ومناقشته معهم حتى يمكن تأثير وجهة النظر النقدية .

وعند مراجعة الأنماط الشخصية الناقدة والتي يمكن أن يكون لها تأثير سلبي سوف نجد العديد بالإضافة إلي ما ذكر سابقاً من أنماط شخصية مؤثرة بشكل سلبي في اتخاذ القرارات ، وبجانب الشخصيات التي لها تأثير سلبي توجد أيضا الشخصيات المؤثرة إيجابيات في عملية اتخاذ القرارات .

النوع الثاني من المشكلات :

المشكلات الراجعة للعلاقات :

والعلاقات عبارة عن روابط اجتماعية ناتجة عن الفاعل الاجتماعي بين مجموعة من الأفراد يرتبطون معا بهدف مشترك محدد يسعون إلي تحقيقه بإتباع أساليب مختلفة بالإضافة إلي تلك العلاقات وأنواعها تختلف من مجال إلي مجال آخر طبقا لمراحل العمر والمستويات الاقتصادية والاجتماعية والخصائص السيكولوجية ويمكن أن نوضح **أهم أنواع العلاقات التي قد تؤثر سلبيا في اتخاذ القرارات :**

١) العلاقات غير المحددة للمسئوليات والأدوار .
٢) العلاقات غير المستقرة بين الرئيس والمرؤوس .
٣) العلاقات غير الرسمية التي قد تكون في اتجاه معاكس للاتجاه الرسمي .
٤) العلاقات التي تحقق مصلحة ذاتية دون المصلحة العامة .
٥) العلاقات النمطية التي تمارس أدوارها وأساليبها بطريقة روتينية وجملة غير قادرة علي التطور مع المواقف المختلفة .
٦) العلاقة الديكتاتورية التي تصدر الأوامر والتعليمات فقط .

النوع الثالث من المشكلات :

المشكلات الناتجة من الصراعات :

يحدث الصراع في مختلف مجالات العمل والصراع ينتج من الانقسامات الحادة التي تتكون من ميادين العمل أو بين مجموعة تعمل معا في مؤسسة تسعي إلي تحقيق أهداف محددة .

ويمكن أن نحدد بعض أنواع الصراعات التي يمكن أن تساهم في تكوين صعوبات تواجه اتخاذ القرارات وهي علي النحو التالي :

النوع الأول : صراع المصالح الشخصية :

وهو الصراع الذي يرتبط أساسا بتحقيق مصالح شخصية وبالتالي يعارض كل شخص علي ما يتم من عمل إذا كان غير مرتبطا بأهدافه ومصالحة الشخصية وبالتالي قد تتعارض المصالح ويحدث الصراع الذي قد يؤدي إلي تعطيل اتخاذ القرارات المناسبة .

النوع الثاني: الصراع الفكري بين المشتركين في فريق:

العمل الذي يكلف باتخاذ القرارات وهذا يوضح أن كل فرد لديه الفكر الخاص ولكن قد يحاول فرض أفكاره علي الآخرين حتى يؤثر في اتخاذ القرارات بالشكل الذي يرغبه وقد أخذ الصراعات الفكرية أشكال مختلفة من بينها:

١-سيطرة أفكار معنية علي باقي ما يقدمه الأفراد من أفكار.
٢-مهاجمة الأفكار بعضها للبعض الأخر.
٣-إهمال بعض الأفكار لعدم الرغبة فيها.
٤-المقارنة الفكرية رغبة في مواجهة أفكار للأفكار الأخرى بناء علي إيضاح ما يتضمنه من جوانب مثل الأهمية والتأثير الواضح في اتخاذ قرار معين في الوصول للهدف.

النوع الثالث: الصراع الضمني:

وهو الصراع الذي قد لا يكون واضحا وظاهرا ولكن يمكن الإحساس به والتأكد من جودة نتيجة سلوكيات معينة ومظاهر تتعلق بتأثيره في عملية اتخاذ القرارات المناسبة.

والصراع الضمني هو الصراع الذي يحدث بين أفراد يتجهون لاتخاذ قرارا معين ولكن لا يعبر الأفراد من ذلك الصراع بصورة واضحة ومعلنة ويتضح من خلال إختلاف الآراء، ومحاولة سيطرة فرد أو أفراد علي باقي الأفراد أو التأجيل المتزايد لاتخاذ قرار معين ويمكن أن نوضح بعض أشكال الصراع الضمني علي النحو التالي:

١-الرغبة في التفصيل المتزايد للقرارات التي يسعى البعض للحصول عليه خلال المناقشة وحث الأفراد علي ذلك ومناقشة إجراءات تنفيذها، وبالتالي محاولة رفض باقي القرارات التي لا يتم وضع التفصيل المناسب بها.
٢-امتناع بعض الأفراد عن حضور اجتماعات مناقشة قرارات معينة حتى يتم تعطيل اتخاذ تلك القرارات.
٣-تقديم بعض الأفراد طلبات خاصة بتأجيل مناقشة بعض القرارات بحجة الدراسة الحصول علي القوانين المنظمة لها أو استطلاع رأي خبراء القوانين في هذا المجال.

٤- انقسام الأفراد إلي مجموعات صغيرة وكل مجموعة تقدم مبررات معينة مما يصعب معها الوصول للقرارات المناسبة للأهداف التي يسعى الأفراد لتحقيقها .

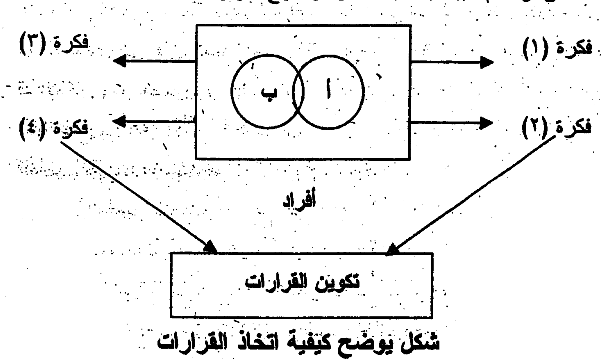
٥- انسحاب بعض الأفراد أثناء عملية التصويت علي اتخاذ القرارات ربما بدون تقديم المبررات الداعية لذلك السلوك وعدم تفسيره بأي صورة من الصور الممكنة في هذا الإطار .

سابعاً : الأساليب المناسبة لمواجهة صراعات اتخاذ القرارات :

يمكن أن نعرض بعض الأساليب المناسبة لمواجهة الصراعات التي قد تواجهنا عند اتخاذ القرارات المختلفة وهي علي النحو التالي :

الأسلوب الأول : التركيز علي الموضوعات ونقاط الاختلاف :

يجب مناقشة الموضوعات أكثر من التركيز علي الأشخاص الذي يقدمون تلك الخلافات ، أن الهدف هو توضيح مكونات القرارات والمحتويات الخاصة بكل قرار وأهمية اتخاذها أو عدم اتخاذها وبالتالي ليس الهدف هو تأييد شخص أو عدم تأييده بل الهدف هو موضوع القرار وأهمية .



شكل يوضح كيفية اتخاذ القرارات

الأسلوب الثاني : القرارات البديلة :

أي الوصول إلي قرارات بديلة تحقق نفس الأهداف التي من المفـروض أن تحققها القرارات الأساسية التي كان يجب اتخاذها مثل قرار القيام بمرحلـة إلي مكان (أ) ويمكن القيام بنفـس المرحلـة إلـي مكـان آخـر (ب) و أ، ب في مناطق أثرية مشتركة في نفس الـهدف الأساسـي مـن القيـام بالمرحلـة وبالتالي عندما يصعب القيام بالمرحلة إلي المكان (أ) يمكن القيام بالمرحلة إلـي مكان (ب) .

الأسلوب الثالث : مواجهة الصراعات بالتفسير والتوضيح وليس بالدفاع أو المهاجمة :

والتفسير هو بيان ما تتضمنه تلك القرارات من عوامل ومتغيرات قـد تكون غير واضحة وكيف تتفاعل مع بعضها وتؤدي إلي نتائج معينة ، كذلك فإن هناك أمور غير واضحة لا يدركها البعض وتحتاج إلي شرح لمكوناتها وتأثيرها مما قد يؤدي إلي تقليل الصراعات أو التخفيف من حدتها والاتجاه نحو الاتفـاق قد الإمكان ومن الضروري إتاحة العرض المناسب لمناقشة تلـك الصراعـات والاستماع في كافة الآراء الخاصة بها رغبة في مواجهتها بالطرق السلبية .

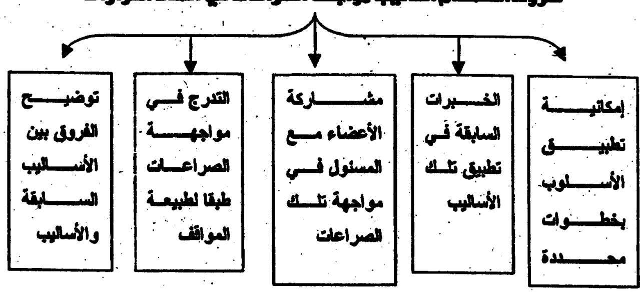
الأسلوب الرابع : إستخدام المعايير الموضوعية :

والمعايير الموضوعية هي القواعد أو المحددات التي تم وضعها عـن طريق الخبراء والمؤسسات المتخصصة في عمل معيـن أو فـي ميـدان مـن الميادين الأساسية للممارسة وتعد مصدر أساسي للاستفادة من المعايير المتبعـة في اتخاذ قرارا معين مثل اتخاذ قرار خاص بالاحتياجات التدريبيـة لبعض الممارسين ، وتقنين أهمية القيام بدراسة ميدانية ، والمعايير الخاصـة بجـودة الممارسة المهنية للممارسين في مجالات معينة مثل رعاية الشباب .

الأسلوب الخامس : استخدام النماذج والأمثلة العملية :

أن استخدام النماذج التي تتعلق بالقرارات التي تتشابه أو تماثل القرارات التي ترغب اتخاذها يمكن أن تؤدي إلي إيضاح بعض الأمور أو الجوانب الغامضة لدي البعض أو إنها قد تكون عامل جذب للموافقة علي نفس القرار الحالي الذي يشابه مع القرار الذي يتضمنه النموذج الذي تم تقديمه للأفراد الذين يشتركون في عملية اتخاذ القرار .

شروط استخدام أساليب مواجهة الصراعات في اتخاذ القرارات



المهارة الرابعة : مهارة العرض والتقديم

مهارة العرض والتقديم من المهارات الأساسية في عمليات ، التفاعل الاتصال ، التعليم ، والإشراف وغيرها من العمليات التي تركز علي التعامل مع الفئات المهنية التربوية والاجتماعية المختلفة .

ولكي تقدم عرضا ناجحا بكل المعايير يجب مراعاة توفر الجوانب الأساسية الآتية :

الجانب الأول :

أولا العناصر الأساسية لمهارة العرض والتقديم:

العنصر الأول :

تحديد الأهداف من العرض الذي تقوم به ترتبط الأهداف التي تسعي إليها الأفكار المكونة لدينا ومدي فهمنا لها وكيفية تنفيذ تلك الأفكار عملية وما هو ارتباط الأفراد الذين نتعامل معهم بتلك الأفكار وهل هي التي تحقق ما نسعى إلي الوصول إليه من تكوين خبرات ومهارات لهؤلاء الأفراد .

وهناك العديد من الموضوعات التي نقدمها ونعرضها علي الآخرين لا تحقق النجاح المرغوب وذلك بسبب أن مقدم تلك الموضوعات لم يكن واضحا متسلسلا في عرضه . وحتى يكون الهدف المحدد مرتبطا بالموضوعات التي تعرضها يجب مراعاة ما يلي :

١ – مدي وضوح الأفكار وربطها بالأهداف التي نسعى إليها .

٢ – الفهم الدقيق والتفصيلي للموقف الذي يرتبط بما نسعى إليه من أهداف .

٣ – ملائمة الأسلوب المتبع المستخدم في ، العرض وهل تحقق الهدف منه عن إتباع المناقشة مدي أهمية ، الأسئلة المستخدمة استخدام النماذج بطريقة مشوقة .

٤ – تبسيط الهدف وتحديد كيفية الوصول إليه من خلال الموضوعات التي نعرضها علي من نتعامل معهم أو نشرف عليهم .

٥ – ربط الخبرات الميدانية بالأفكار التي تكونت لدينا وكيفية تحقيقها للأهداف التي نسعى إليها .

٦ – تنوع جوانب عرض الموضع (إجرائي – مفاهيم – نتائج متوقعة كلما أمكن) :

العنصر الثاني : تقدير وتحديد الاحتياجات والاهتمامات :

أن مهارة عرض وتقييم أي موضوع أو قرار معين للفئة المستهدفة يتطلب ضرورة الحصول علي معلومات كافية بقدر الأفكار عن الفئات المستهدفة من العرض الذي تقوم به . ومن الضروري أن تكون المعلومات التي تحصل عليها عن الفئة المستهدفة **تتضمن ما يلي :**

١ – المستويات الاجتماعية والاقتصادية والثقافية للفئة المستهدف التي يتم العرض وحضورها .

٢ – علاقة الفئة المستهدفة بما يقدمه من يعرض الموضوع أو القرار هل يصلون علي خدمات مرتبطة ، أو من يعرض يشرف عليهم في العمل .

٣ – ضرورة التعرف علاقة ما نعرضه بالاهتمامات الفئة التي نتعامل معها .

٤ – التعرف علي المجالات التي يشتركون فيها ومتطلبات تلك المشاركة سواء من الناحية الإنسانية وكذلك من الناحية المهنية .

العنصر الثالث : متطلبات العرض وما نقدمه من موضوعات :

لكل موضوع أو عرض من فكرة معينة متطلبات أساسية يجب أن نعدها حتى يمكن أن نحقق عرضت ناجح لكل ما نقوم به **ويمكن أن تكون تلك المتطلبات علي النحو التالي :**

١ – متطلبات خاصة بالمعرفة الخاصة بموضوع العرض .

٢ – متطلبات خاصة بالأسلوب الذي سوف يستخدم في العرض والتقديم للموضوعات التي يتم عرضها .

٣ – متطلبات خاصة بالفئة المستهدفة من حيث تهيئتهم للعرض الذي سوف يقدم لهم .

٤ – متطلبات مرتبطة بأهمية الموضوع للفئة المستهدفة من الجوانب المختلفة .

العنصر الثالث : النماذج التوضيحية والشارحة لموضـــوع العـــرض المقدم للفئة المستهدفة :

يفضل استخدام نماذج معنية لتوضيح مضمون الأفكار والحقائق التي يتم عرضها علي الفئة المستخدمة وتحديد ما هي النماذج المناسبة في هذا المجال .

مثل : لو عرض المشرف علي الأخصائيين الاجتماعين بعض الأفكـــار الخاصة بموضوعات خاصة بالمناقشة لبعض الأفكار الخاصــــة بموضوعـــات خاصة معينة خلال بالمناقشة الجماعية مثل الوقاية من الإدمان . المحافظة علـي البيئة وغيرها .

وبالتالي يمكن عرض نموذج يتضمن مثل هذه الموضوعات وكيفية القيام بالمناقشة وتنظيمها من مختلف الجوانب ويفضل التدريب والتأكيد مـــن كيفيـــة استخدام النموذج وكيفية عرضه علي الفئة المستخدمة .

ونذكر فيما يلي أنواع بعض النماذج التـــي يمكـــن اســـتخدامها ويعـــرض بعض الموضوعات كما يلي :

النوع الأول : نموذج مقترح لممارسة الموضوع الذي يتم عرضه .

النوع الثاني : نموذج سبق ممارسته ومعرفة مراحل ممارسة ورد الفعل الناتج من ممارسة هذا النموذج .

النوع الثالث : نموذج مثالي تم وضعه عن طريق الخـــبراء الـــذي يتمـــيزون بالتقنيات والخبرات الدقيقة.

النوع الرابع : نموذج ناتج من البحث والدراسة العلمية أي أنه تم الوصول إليه من خلال إتباع خطوات البحث العلمي الدقيقة .

النوع الخامس : نموذج مؤسسي حيث ترتبـــط المؤسســـات مـــن ممارســـتها للأعمال والبرامج الخاصة بها مثل نماذج العمل مع الأطفـــال المعاقين ذهنيا ، نمـــاذج عـــلاج المدمنيـــن لبعـــض أنـــواع المخدرات بصفة خاصة .

العنصر السادس : المجال الزمني والمكاني للعرض : ويفضل ضرورة اختيار الوقت المناسب لعرض الموضوعات والأفكار الخاصة بالقرارات حيث أنه يفضل العرض في بداية بعض الاجتماعات أو في نهايتها أو قد تفضل العرض بعد المشاركة في برامج معينة وبالتالي لابد من مراعاة قواعد معينة لتحديد المجال الزماني للعرض .

وكذلك فإن المجال المكاني يمكن أن يحدد حسب طبيعة موضوع العرض فقد يتم العرض في مكان الممارسة الفعلية حتى يكون هناك علاقة وثيقة بين الأفكار ومكان تنفيذها أو أن العرض قد يكون في مكان يتناسب مع التركيز لاستقبال ما يتم عرضه وتكوين الموضوع من خلال الأفكار التي تحصل عيها المستفيدة .

العنصر السابع : الملاحظة المتتابعة أثناء عرض الأفكار والحقائق الخاصة بالموضوع والملاحظة هي جمع الحقائق أثناء مشاهدتها في الواقع بعد القيام بعمل معين أو جذب الانتباه بفكرة واضحة ومن الضروري مراعاة الجوانب الآتية في الملاحظة .

١) ملاحظة رد فعل المستفيدين لكل موقف يتم فيه عرض جانب معين من جوانب الموضوع .

٢) ملاحظة التعبير اللفظي وغير اللفظي بعد عرض جانب معين من مكونات الموضوع .

٣) محاول تفسير ما يتم ملاحظته حتى يمكن الاستفادة من تلك التعبيرات وما يرتبط بها من أفكار حتى يمكن مراعاة تأثير تلك التعبيرات في خطوات العرض القادمة .

٤) من الضروري أن تتم الملاحظة حول جوانب متعددة مثل رد فعل المستفيدين : مدي ستمرارية تقديم الأفكار أو الخبرات حول موضوع العرض ومن الضروري الاستفادة من تلك الملاحظات في الاستفادة نحو تعديل ما يتم عرضه أو استمرارية استخدام نفس الأسلوب المتبع في العرض.

المراحل الأساسية التي يتم عن طريقها عرض الموضوعات والقرارات الأساسية في العمل.

فيما يلي أهم المراحل الأساسية في مهارة العرض والتقديم كما يلي :

المرحلة الأولي : تحديد الهدف الأساسي من العرض والتقديم للموضوع الذي يمكن أن يكون شكل من أشكال الآتية :

١-الإطلاع علي الموضوع والقرارات المرتبطة به .

٢-توضيح الأسباب الدافعة للقيام بالعمل أو اتخاذ قرارات معينة .

٣-استقطاب المستفيدين نحو الموافقة لموضوع أو قرار معين .

٤-التركيز علي جوانب معينة قد تؤدي إلي مشكلة معينة يتطلب الأمر ضرورة حلها .

٥-جذب الانتباه لإتباع نظام جديد في العمل قد يحقق نتائج أفضل من النظام السابق .

المرحلة الثانية : العرض المتتابع للموضوع الذي يتضمنه القرار :

يفضل في عرض الموضوعات والقرارات عرضها بطريقة متتابعة ولا تعرض بطريقة كلية حتى لا تؤثر تأثير سلبيا في المستفيدين ، بشرط توضيح أسباب ودوافع كل حقيقة معينة وكيفية الاستعانة بها ومن الضرورة تجميع الأفكار المتتابعة وربطها بالموضوع الأساسي وكذلك بالقرار الذي يمكن اتخاذه ويمكن أن نطرح كل جانب المناقشة حتى عن الانتهاء من هذا الجانب يمكن الانتقال إلي الجوانب آخر الانتهاء من كافة الجانب وبالتالي تضم الصورة الشاملة للموضوعات التي يمكن أن تؤدي إلي اتخاذ القرارات المناسبة .

المرحلة الثالثة : استقبال ردود الأفعال المختلفة :

عند عرض الموضوعات والأفكار المختلفة بشكل متتابع وفي تسلسل منطقي وترتيب واضح ومحدد ، من الضروري استقبال ردود الأفعال المختلفة

من كافة المستفيدين أو المشرف المشتركين في الموقف الذي يتم عرض الموضوعات أو القرارات وكذلك عرض المهام المرتبطة بالقرار جدا ويجب التعرف علي الجوانب الآتية خلال ردود الأفعال كما يلي :

١)رد الفعل الذي يتضح في الحقائق والأفكار التي تتمثل في آراء وأفكار المستفيدين المرتبطة بموضوعات = القرارات

٢)رد الفعل في المشاعر التي يعبر عنها المشتركين في الموقف سواء كانت مشاعر سلبية أم إيجابية.

٣)رد الفعل في الاستجابات الموقفية الناتجة نحو كل جانب من جوانب العرض الذي تم تقديمه للفئة المستهدفة .

٤)رد الفعل الواضح في اتباع النظام المتبع في عرض الموضوع أو الأفكار وعدم المقاطعات المستمرة أو الانسحاب من مجال العرض والتقديم .

المرحلة الرابعة : تحديد النتائج التي تم الوصول إليها بعد العرض والتقديم :

من الضروري بعد العرض والتقديم تحديد بعض النتائج التي تم الوصول إليها والتي يمكن أن تأخذ أحد الأشكال الآتية :

الشكل الأول : **الفهم الجيد لموضوعات العرض والتقديم الذي تمت به واستقبال الفئة المستهدف له .**

الشكل الثاني : **التفاعل الجيد بين من يقدم العرض الخاص بالموضوعات المحددة وتكوين أفكار وآراء جديدة بناء علي تم عرضه .**

الشكل الثالث : **اقتراح الأعضاء للقيام ببعض الأدوار أو المسئوليات المرتبطة بموضوع العرض وما تم تقديمه .**

الشكل الرابع : **التساؤلات المنطقية الواضحة والمحددة فيما يتعلق بجوانب الموضوع والأفكار المرتبطة به .**

الجانب الثالث :

القواعد الأساسية للعرض الناجح :

١)يجب أن يكون يقدم العرض الذي تقوم به بدون قراءة أو حفظ حيث يعطي فرصة للملل لمن يستقبل هذا العرض أو يحصل عليه .

٢)يمكن استخدام بعض الأساليب التي قد تساهم في نجاح العرض وهي كما يلي :

الأسلوب الأول : التعريفات ويمكن وضع بعض التعريفات التي تؤدي للمرح في البداية تم تحديدها بدقة .

الأسلوب الثاني : الجمل المباشرة وهي جمل تعبر عن نفسك وتكون جمل مفيدة وواضحة.

الأسلوب الثالث : التشبيهات وهي من أجل أن تكون وجهة النظر واضحة ويجعل المستفيدين يتذكرون تلك التشبيهات مثل تشبيه أولاً بالخزان الكبير الفارغ والذي لا يستفيد منه أحد بل أنه مع الوقت يعتبر من النفايات في حالة عدم الاهتمام به وتنظيفه وعند تنظيمه وأن يكون مملوء بالخبرات والممارسات يمكن الاستفادة منه بشتى الطرق والأساليب .

الأسلوب الرابع : الإحصاءات الممكنة والمتوفرة لدينا لأنها تجعل العرض أكثر جذباً للمستفيدين ويسهل فهم مضمون العرض وما يتضمنه من حقائق وقرارات .

الأسلوب الخامس : الرسوم والبيانات المختلفة التي توضح ما يتم عرضه وتقديمه ويشترط أن تكون واقعية وواضحة .

الأسلوب السادس : الأولويات والأهمية وهي من الأساليب التي تدعم ما يتم عرضه مع التركيز عليه وهذا يجعل الفئة المستهدفة تتابع ما يتم عرضه .

٣) المشاركة بين من يقوم بالعرض والتقديم وبين من يستقبل العـــرض حتـــى يمكن تبادل وجهات النظر وتكوين الثقة الهامة بينهما .

٤) التعادل عوامل المقاومة نتيجة ما يتم عرضه من الضروري التعـــرف بـــه علاقات المقاومة التي يمكن أن تتضح الجوانب الآتية :

أ) الجاذبية إلي جانب معين دون غيره .

ب) التحدي في طرح الأسئلة والتعليمات .

ج) الصعوبات في الحصول علي الاستجابات .

د) عدم معرفة كيفية المشاركة .

هـ) عدم المبادرة مثل طلب متطوع ليتوجه للمنصة ولا يتحرك أحد مـــن الحاضرين .

وللتغلب علي المقاومة أثناء العرض يمكن لمن يقوم بالعرض والتقديم اتباع ما يلي :

أ - القيام بالأفعال المختلفة خلال المواقف السابقة المختلفة مثـــل روايـــة قصة قصيرة أو ذكر مقولة لها مدلول معين .

ب- محاولة عـــدم الانفعـــال لمـــا صـــدر مـــن المســـتفيدين خاصـــة الانفعال السلبي .

ج - إتاحة الفرص المناسبة للمشاركة والإجابة علـــي الأســـئلة ولتقديـــم الاستجابات الممكنة .

٥) المستفيدون يعبرون عن انطباعهم بطريقة لفظية وغير لفظية لابتســـامه ، والسرور أثناء الاستماع لما يقدمـــه المســـئول عـــن العـــرض التقديـــم ، ويمكن ملاحظة الأســـلوب الـــذي يتبـــع فـــي طـــرح الأســـئلة وكذلـــك

عند تقديم التعليقات مما يوضح مدي التأثير الواضح الذي تحقق نتيجة العرض والتقديم .

٦) عرض ما تم الحصول عليه من معلومات وقرارات بشكل منظم بعد العرض والتقديم والتأكيد عن أهمية ما توصل إليه الأفراد الذين حصلوا علي الحقائق والأفكار المختلفة . حيث أن التذكر بالشكل الكامل والمنظم والذي يرتبط بالانفعال الواضح يعد مؤشر لما تحقق من فوائد نتيجة العرض التقديم .

الجانب الرابع :

مؤشرات العرض الناجح للموضوعات والقرارات :

١) تكوين الإنطباعات الأولية للعرض والتقديم حيث أن الانطباعات الأولى قد تستغرق دقائق منذ بدأية العرض وتعد الانطباعات الأولى من المقومات الهامة لنجاح العرض لأنه يصعب تغييرها بصورة كلية فيما بعد .

٢) المناخ الاجتماعى الذى يعتمد على الود والحدود المناسبة للعرض والتقديم .

ويسعى البعض إلى اتاحة الفرصة لتكوين المناخ الاجتماعى المناسب من خلال إستخدام الفكاهة كوسيلة من وسائل جذب انتباه الحاضرين لاستشارة انتباه كل من يحضر عملية العرض والتقديم .

٣) طرح الأسئلة والتعليقات يتبادلى من يقوم بالعرض ومن يستقبل العرض استخدام الأسئلة كمؤشر لمدي نجاح العرض والتقديم أو عدم نجاحه وقيام من يقوم بالعرض بطرح الأسئلة المعينة في بداية العرض يمثل بداية للتفاعل وليس مجرد وبالتالي من الضروري أن تكون الأسئلة جاذبة ومشوقة لمتابعة عرض الموضوع .

مثال : ماذا يتوقع المستفيدين أو المشرف عليهم أن يحصلوا عليه من العرض والتقديم للموضوع أو للقرار ويفضل استخدام الأسئلة على ألا تكون إجابة السؤال الذي تقوم بطرحة إجابة نسبية يمكن أن تختلف من فرد وأخر .

مثال : ماذا تتوقع من أكتساب المهارات العمل مع القيادات المحلية والأسئلة التي تعد مؤشر لنجاح العرض والتقديم يجب أن تتميز بما يلي :

أ) سؤال يعبر عن تأكيد ما توصل إليه الأفراد من حقائق ومعلومات خاصة بموضوع العرض .

ب) سؤال يؤكد أهمية موضوع القرار أو الموضوع الذي يتم طرحه ،

ج) سؤال يعبر عن مدي أهمية استمرار عرض الموضوع بالأسلوب المتبع لفاعلية الأسلوب المتبع الآن .

٤) الرغبة في تحديد إجراءات بتنفيذ ما تم عرضه وتقديمه أي الانتقال من العرض إلي الإجراءات بطريقة عملية ، ويؤكد ذلك أن الأفراد قد أدركوا أهمية ما تم عرضه وتقديمه وتحقيق توقعات توضح إمكانية الاستفادة بما تم عرضه وبالتالي يمكن تحديد الجوانب الإجرائية بشكل منظم وبترتيب واضح ومحدد مما يؤكد أن هناك استفادة مباشرة لم تم عرضه.

٥) تقديم الخبرات والتعليقات المرتبطة بموضوع العرض وما يتم تقديمه .

يقوم بعض المستفيدين كرد فعل لما تم عرضه بتقديم خبراتهم المرتبطة بموضوع العرض وما تم تقديمه رغبة منهم في الاستفادة من تلك الخبرات وتأكيد أهمية ما توصلنا إليه ، كما أن التعليقات المختلفة التي تعبر عنها الأعضاء أو المستفيدين تشكل مؤشر واضح لما توصلنا إليه من حقائق واضحة ومحدده خاصة بموضوع أو قرار معين .

٦) الاحترام والتقدير لما يتم عرضه وتقديمه .

من الواضح أن الاحترام لم يتم الاستماع عليه أثناء العرض والتقديم وكذلك فإن كلمات التقدير التي يستخدمها من يشتركون في حضور اجتماعات العرض سواء كانت في موقف محدد أو مواقف متعددة فإنها تعبر بشكل واضح عن رد الفعل الإيجابي لما تم عرضه ومن أشكال الاحترام والتقدير ما يلي :

١- القبول الواضح لما تم عرضه وتقديمه .
٢- الإنصات الواعي لما يتم عرضه وتقديمه .
٣- المشاركة في الحوار والمناقشة لجوانب العرض المختلفة .
٤- التأكيد عن أهمية ما تم عرضه وتقديمه .
٥- تشجيع الآخرين علي المشاركة في تقديم آرائهم لما تم تقديمه وعرضه .

المعايير المحددة لشخصية من يقوم بقيادة وتوجيه عملية اتخاذ القرارات (القائد - المشرف - المدير - المسئول) .

الشخصية القادرة علي مساعدة الآخرين في اتخاذ القرارات

المكونات الأساسية للشخصية المظهرة العام - القبول للآخرين

- شخصية مقبولة من الآخرين
- قادر علي التجاوب
- القدرة علي التفاعل وتكوين العلاقات

المكونات المصرفية والمعلومات الشاملة المتنوعة.

- المضمون

المكونات التخصصية لموضوعات اتخاذ القرار

- أسلوب اتخاذ القرار
- كيفية تنفيذ القرارات

الخبرات الخاصة بالعمل مع الأفراد والجماعات والمجتمعات المحلية

- التعامل مع الأفراد
- التعامل مع القادة
- التدخل في الموقف المناسب

المهارة الخامسة : المهارة فى القيادة

موضوع القيادة من الموضوعات التى لها أهمية فى حياة الجماعات، حيث ان الجماعات تتطلع إلى قائد يوجه العمل والتفاعل ويؤثر في الأفراد ويسعى مع الجماعات نحو تحقيق الأهداف المرغوبة قدر الإمكان .

ونعرض المهارة فى القيادة من خلال الموضوعات الآتية :

الموضوع الأول : مفهوم القيادة :

القيادة عملية تحدث بين مجموعة من الأفراد فى بيئة اجتماعية محددة وتشكل تلك القيادة مصدر للسلطة والتأثير نحو تحقيق الأهداف المرغوبة .

ونحدد فيما يلى مفهوم القيادة فى مجال العمل مع الجماعات والإشراف:

القيادة عملية تتضمن القدرة على التأثير فى سلوك المرؤوسين .

القيادة تمارس من خلال شخص يتميز عن غيره من الأفراد .

القيادة عملية تفاعل مستمر بين القائد والمرؤوسين وقد يكون التفاعل إيجابياً أو سلبياً .

ويمكن أن نوضح الفروق الأساسية بين القيادة والإدارة خاصة في المجالات الاجتماعية :

القيادة	الإدارة
- تركز على القدرة على التأثير فى الأخرين . - القيادة تمارس السلطة التى تتحقق من الجماعة . - ضرورة التفاعل بين القادة والمرؤوسين . - تسعى إلى تحقيق أهداف الأفراد بصفة أساسية .	- السلطة الإدارية رسمية ومحددة . - ارتباط الإدارة بالهيكل التنظيمى ولذلك يعبر عنه بالتنظيم الرسمى. - ترتبط بعمليات محددة هى الرقابة، التمويل ، المتابعة ، الإشراف . - تسعى إلى تحقيق أهداف المؤسسات بصفة رسمية .

والقائد يؤثر فى أفراد الجماعة لأنه يتميز بمجموعة من المزايا والقدرات التى يمكن أن يستخدمها لخدمة أفراد الجماعة من هم فى حاجة إليها .

ولذلك نستطيع أن نحدد أهم عناصر القيادة فيما يلى :

- القائد وما يقوم به من أدوار وما يتميز به من خصائص وقدرات .
- الأهداف التى يسعى إلى تحقيقها القائد .
- الموضوعات التى يهتم بها القائد والجماعة التى يرتبط بها .
- المجال الذى ينتمى إليه القائد (مجال اجتماعى ــ تربوى ــ سياسى ــ صحى ــ ٠٠٠ الخ)

الموضوع الثانى : الأساليب القيادية :

تعددت الأساليب التى تستخدم فى عملية القيادة وان كانت تختلف من حيث المضمون والفنيات المستخدمة فيه إلا أنها تشكل أسلوب متميز بجوانب واضحة ومحددة .

وفيما يلى أهم الأساليب المعروفة فى مجال القيادة :

الأسلوب الأول : الأسلوب الأتوقراطى : Autocratic :

ويوضح الأسلوب الأوتوقراطى أن قائد الجماعة هو الذى يتحمل مسئولية اتخاذ القرارات وإن القائد يوضح للمرؤوسين كافة الإجراءات والخطوات التى يجب اتخاذها عند تنفيذ قرار معين .

ولكن قد تؤدى القيادة الأوتوقراطية إلى عدة مظاهر منها، أثارها التى نذكر منها ما يلى :

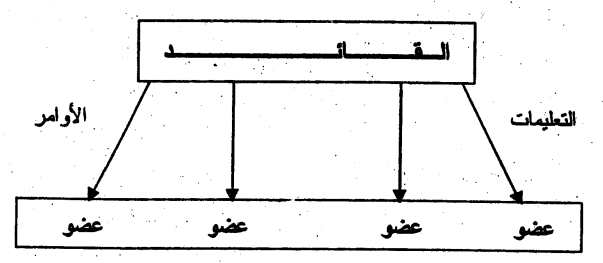
١-عدم اكتساب الخبرات اللازمة للمرؤوسين .

٢-انخفاض الروح المعنوية نتيجة إصدار أوامر وتعليمات فقط .

٣-عدم إتاحة الفرصة للابتكار والإبداع .

٤-عدم تحقيق الذات نتيجة عدم القدرة على التعبير الكافى والواضح فى مجال عمل القيادة .

وقد يستخدم بعض القادة الأسلوب الأتوقراطى نتيجة الشعور بالمخـــاوف من الفشل إذا كانت هناك مشاركة من المرؤوسين (الأعضاء) أو استخدام هــذا الأسلوب نتيجة خبرات سابقة يرى من خلالها القائد الأسلوب الأوتوقراطى هـــو المناسب فى عملية القيادة .



الأسلوب الاوتوقراطى الهابط من أعلى إلى اسفل

الأسلوب الثانى : الأسلوب الديمقراطى Democratic :

يوجه القائد الأراء والأفكار نحو المرؤوسين تاركا لــهم حريـــة اتخـــاذ القرارات المبنية على أساس اهتماماتهم والأهداف التى تسعى المؤسســـة إلـــى تحقيقها .

ويحقق الأسلوب القيادى مزايا متعددة منها ما يلى :

١-يحقق الأسلوب الديمقراطى الروح المعنوية المرتفعة حيث ان المرؤوسين يشتركون فى القيام بالمسئوليات واتخاذ القرارات وتنفيذها .

٢-الأسلوب الديمقراطى يساعد على المشاركة فى حـــل مشـــكلات العمـــل والعمل على تنمية العلاقات من اجل تحقيق أهداف الجماعة وذلك يحقـــق تنمية المسئولية الجماعية التى تعتمد على الانتمـــاء والاحـــترام والثقـــة بالنفس والأخرين .

٣-التزام المرؤوسين (الأعضاء ــ المشرف عليهم ٠٠٠) بتطبيق كافـــــة التوجيهات والموضوعات التى اتفق عليها القائد والجماعة أو العـــاملين معه .

٤-زيادة مستويات الرضا الاجتماعى بين الأعضاء والمرؤوسين الذين يتعامل معهم القائد بالأسلوب الديمقراطى .

٥-انخفاض مستوى مقاومة المرؤوسين والأعضاء للقائد الذى يتعاملون معه فى مختلف المواقف نتيجة مشاركتهم وإحساسهم بالمسئولية التى يتم تحديدها ويتفقون على تنفيذها .

ومن العيوب التى يمكن أن تظهر نتيجة اتباع الأسلوب الديمقراطى ما يلى :

١-عدم توفر الأعضاء أو المرؤوسين الذين يرغبون المشاركة الفعلية التى ترتبط بالأسلوب الديمقراطى وتوضيح أهميته فى العمل والحياة الجماعية.

٢-قد يعتقد البعض أن اتباع الأسلوب الديمقراطى من اجل دفع المرؤوسين إلى تنفيذ الأوامر واتباع التعليمات التى تضعها المؤسسة ويؤيدها القائد .

٣-عدم رغبة القائد أن يتحمل مسئولية فى القيام بعمل معين أو اتخاذ قرارات محددة قد تجعله يلجا إلى الأسلوب الديمقراطى تأكيدا لتحمل المسئولية ومشاركته فى هذه المجال .

٤-اتباع الأسلوب الديمقراطى يتطلب شخصية مثالية معينة تتميز بمزايا محددة تجعلها قادرة على المزج بين اتباع الود المرتبط بالحرية ، ولذلك توفر المرونة اللازمة لتوجيه الآخرين، إلا أننا قد لا نجد الشخصية التى تستطيع ان تطبق الأسلوب الديمقراطى بالشكل الحقيقى والمناسب له ولذلك لابد من تدريب الشخصية التى تتولى إتباع الأسلوب الديمقراطى والتعرف على كيفية تفصيل مضمونه الأساسى ألا وهو المشاركة الواضحة بين القائد والمرؤوسين مع احترام الرأى الأخر مهما كان مختلفا .

الأسلوب الثالث : الأسلوب الفوضوى : Lassez Faire :

يركز الأسلوب الفوضوى على عدم تدخل القائد فى مواقف التفاعل علـى ان يجعل الأعضاء يفكرون ويصممون ويعملون قدر الإمكان .

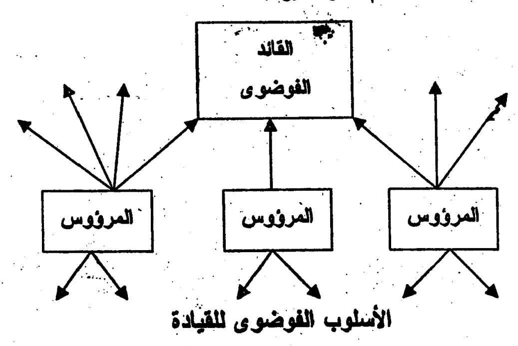
وترجع أهم الأسباب المؤدية إلى اتباع الأسلوب الفوضوى ما يلى:-

١-فقدان القائد الثقة وعدم الإحساس بالإمكانيات الذاتية التى تجعل منه قـائد ناجح فى المواقف التى يتعامل معها .

٢-الخوف من الفشل إذا تدخل وأثر فى الآخريـن ورجـوع الفشـل إلـى شخصه، وبالتالي فانه يترك المجال يسير فى أى اتجاه وليس فى اتجـاه محدد .

٣-الخوف من رفض الجماعة أو المرؤوسين لقيادة القائد فى حالة إذا تدخـل فى المواقف التى يرتبط بها .

٤-الاعتقاد الخاطئ فى مستوى قدرات الأفراد وخبراتهم التى قد تشجع القائد على ترك الأمور تسير تحسبا بأنه لن تحدث مشاكل بـل أن كـل فـرد سوف يمارس ما يهتم به أو ما يرغبه .



الأسلوب الفوضوى للقيادة

ويتضح من الشكل السابق أن هناك اختلاف واضح بين الأساليب القيادية وأن لكل أسلوب خصائصه ومظاهره وعائد استخدامه، ولاشك أن الأسلوب الفوضوى للقيادة الموضح فى الشكل السابق يبين الاتجاهات المتعددة التـى يتجـه إليـها المرؤوسين مما قد يؤدى إلى مشكلات واضطرابات تؤثر فى تحقيق الأهـداف المرغوبة .

وبالطبع لا نفضل الأسلوب الفوضوى فى القيادة حيث أن نتائجـــه الســلبية متعددة نذكر منها ما يلى :

١-شعور المرؤوسين بالقلق والمخاوف نتيجة عدم وضوح مصدر التوجيــه أو عدم تحديد المسئولية والواجبات اللازمة .

٢-ظهور الصراعات بين المصالح المختلفـــة للمرؤوســين والقــائد أو بيــن المرؤوسين وبعضهم وذلك بسبب عدم توجيه تلك المصـــالح واتجــاه كــل مرؤوسين نحو مصالحه الشخصية فقط .

٣-عدم استخدام الوقت والإمكانيات بطريقة مناسبة مما قد يؤدى إلى فقد تلــك الجوانب، وبالتالى عدم إمكانية الوصول إلى الأهداف المحـــددة بالأســلوب المناسب لها .

٤-الأسلوب الفوضوى قد يؤدى إلى مشكلات تعوق العمل سواء كانت مشكلات إدارية أو مادية نتيجة عدم التدخل لحل تلك المشكلات مباشرة .

٥-من نتائج الأسلوب الفوضوى سوء العلاقات بين القائد والمرؤوسين أو بيــن المرؤوسين نفسهم نتيجة عدم تقدير الأفكار والآراء والخـــبرات المتبادلـــة بينهم.

ويفضل الأسلوب الديمقراطـــى كأســلوب قيــادى يناســب المجــالات الاجتماعية والتربوية وغيرها من المجالات التى يجب أن تتوفر فيها مـــهارات قيادية واضحة .

الموضوع الثالث : قواعد اختيار الأسلوب القيادى الملائم :

اقترح فروم **Vroom** سبعة قواعد معيارية تهدف إلى تحديد الأسلوب القيادى المناسب لكل مجموعة من خصائص المواقف على أن يستبعد القائد كــل الأساليب القيادية غير المناسبة لكل نوع من أنواع المواقف وأهم تلك القواعـــد ما يلى :

أولا : القواعد التوضيحية :

أ – وتتضمن تلك القواعد ما يلى :

١ – **قاعدة توفير المعلومات للقائد، حيث تستخدم تلك المعلومات فـى اتخـاذ** القرارات أو حل المشكلات ولذلك لا يستطيع القـائد اتبـاع الأسـلوب الاستبدادى .

٢ – **توفير الثقة فى المرؤوسين، إن تفويض بعض الأعمال أو العمليات التـى** لها أهمية فى العمل أو فى حياة الجماعة من الركائز الأساسية فى العمـل ولا يمكن تحقيق ذلك دون توفير الثقة التى يمكن الوصول إليها من خـلال التعرف على شخصيات المرؤوسين وإمكانياتهم المختلفة ولذلك يجب اتباع الأسلوب الديمقراطى .

٣ – **تحديد الأبعاد الأساسية للمشكلة أو موضوع القيادة،** إن أساسيات القيـادة هو التفاعل والاتصال والمناقشة وبالتالى لا يمكن للقـائد أن يسـتخدم أى أساليب سوى الأسلوب الديمقراطى الذى يعتمد علـى المشـاركة بصفـة أساسية ولذلك يفضل اتباع الأسلوب الديمقراطى فى تحقيق ذلك.

ثانيا : القواعد الخاصة بالتعامل الناجح والقبول للآخرين :

أهم القواعد التى تحقق عمليات القبول أو التفاعل هى ما يلى :

١–القبول هام جدا فى التفاعل مع الآخرين، علينـا أن نلاحـظ أن مشـاركة المرؤوسين فى اتخاذ القرارات يعد ركيزة أساسية فى استمرارية تحمـل المسئولية وتنمية الولاء والانتماء لدى الأفراد .

ولذلك يجب استبعاد الأساليب الاستبدادية أو الفوضوية لأنـها لا تحقـق القبول بين القائد والمرؤوسين .

٢–قد تحدث صراعات داخل الجماعة ولكن يستطيع القائد أن يواجـه تلـك الصراعات وعدم تطورها ولذلك من الضرورى عرض أى صراعـات أو مشكلات على الأعضاء والمشاركة فى حلها قدر الإمكان ، ويستطيع القائد الذى يتميز بالمهارات المختلفة فى عملية القيادة أن يتدخـل فـى الوقـت المناسب ويعمل على حل الخلافات من خلال اتبـاع الأسـاليب القياديـة المناسبة لهذه المواقف .

٣- قاعدة احترام طاقة الإنسان والعدالة بين جميع المرؤوسين ويفضل استخدام الأساليب القيادية التى تحقق العدالة، بناء على مشاركة المرؤوسين فى اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى كرامة الإنسان تتضح فى جوانب متعددة ومن أهمها :

أ- قدرته على التعبير فى المواقف المختلفة .
ب- المشاركة مع الأخر .
ج- الاختلاف فى الرأى مع عدم السخرية .
د- الاتجاه نحو المصلحة العامة .

٤-قاعدة المشاركة أساس القيادة الناجحة، فالمشاركة هى التعبير الحقيقى عن الحياة الاجتماعية الهادفة والناجحة والتى توجه كل جهودها نحو الهدف الجماعى المشترك وبالتالى لا يستطيع القائد أن يتحمل المسئولية بمفرده بل بالمشاركة مع المرؤوسين، كما أن المرؤوسين يجب أن يهتموا بالمشاركة مع بعضهم البعض ومع القائد من اجل أن يحققوا الأهداف ، وبالتالى لابد من استبعاد الأساليب الاستبدادية فى القيادة لأنها لا تحقق المشاركة الحقيقية فى الحياة الاجتماعية .

الموضوع الرابع : الجوانب المهارية فى عملية القيادة :

المهارة هى القدرة على القيام بعملية القيادة وتحقيق أهدافها فى المواقف المختلفة المرتبطة بالأهداف والأعمال التى يلتزم بها القائد والمرؤوسين ، لذلك فان المهارة تتضح فى جوانب أساسية هى ما يلى :

الجانب الأول :

التفاعل بين القائد والمرؤوسين من خلال اتباع أساليب مناسبة تحقق التفاعل وأهدافه .

الجانب الثانى :

التوجيه نحو الاتجاهات الأساسية فى الأدوار التى يؤديها القائد من خلال تعامله مع المرؤوسين أو مع المشرف عليهم .

الجانب الثالث :

التدخل فى المواقف المختلفة حيث أن المهارة القيادية تتضح فى قـدرة القائد على التدخل فى المواقف التى يتعامل فيـها الأعضـاء علـى اختـلاف شخصياتهم .

الجانب الرابع :

الأدوار القيادية ارتباطا بعملية المساعدة التى يسعى إليـها القـائد ، وتلك الأدوار لا تختلف فى مضمونها من حيث أهمية المساعدة والتوجيه وتقديـم الخبرات من خلال موجهات معينة توجه عمل القائد وأدواره التـى مـن بينـها أهداف المؤسسة التى ينتمى إليها ، أهداف الجماعة التى يعمـل معـها وكذلـك المرحلة العمرية الخاصة بالمرؤوسين أو المشرف عليهم .

الجانب الخامس :

قاعدة المعلومات والحقائق التى يتميز بها القـائد ولا تتوفـر لـدى المرؤوسين وترتبط تلك القاعدة بالإنجازات التـى يسـعى إليـها المرؤوسـين أو المشرف عليهم وكذلك أهمية تلك المعلومات والحقائق المختلفة فى أنها تجعل المرؤوسين يتجهون للقائد لمساعدتهم فى توظيف تلك الحقائق والمعلومات .

الجانب السادس :

التعديل أو التغيير هو رد الفعل اللازم عندما يقوم القائد بـأى أدوار أو أعمال معينة سواء فى تعاونه مع المرؤوسين على أداء عمل معين ، أو فى توجيهه للمرؤوسين نحو اتباع أساليب معينة فى أداء العمل أو من خلال تقديـم المعلومات والخبرات اللازمة لتحقيق أهداف الجماعة التى يعمل معها .

الجانب السابع :

العرض والتقديم المناسب لمكونات المهارة التى يتميز بها القائد فـى المواقف المختلفة حيث أن المرؤوسين يرغبون فى الاستفادة من مهارة القـائد

وينتظرون دائما تدخله فى المواقف المختلفة لمساعدتهم على تحقيق الأهـــداف التى يسعون إليها، وبالتالى قد يتطلب الأمر ضرورة عرض وتقديم القائد لمـــا يستطيع أن يقوم به فى هذا الإطار من خلال اتباع الأسلوب الديمقراطى الـــذى يتناسب مع مهارة القائد فى مساعدة المرؤوسين .

الموضوع الخامس : السلوكيات القيادية :

ارتبطت القيادة بسلوكيات مختلفة وهامة فى محيط العمل الذى يقوم بقيادتـــه القائد سواء كان العمل (اجتماعى ، تربوى ، اقتصادى ، ... وغيره).

ويمكن أن نحدد أهم أنواع السلوكيات المهارية التى يجب ان يمارسها القـــائد فى إطار قيامه بأدواره ومسئولياته القيادية وهى كما يلى :

النوع الأول من السلوكيات : السلوك الموجه :

يقصد بهذا السلوك هو إعطاء المرؤوسين أو المشرف عليهم توجيهات محددة نحو ما يجب أن يقوموا به، وكذلك تحديد القواعد التى يجب القيام بـــها ، والاتفاق أيضا معهم حول أهم المعايير التى تتعلق بالإنجاز وتحقيـــق الأهـــداف **ومن الضرورى أن يرى القائد ما يلى فى هذا المجال :**

١ - مراعاة أن التوجيه مستمر طوال فترة القيادة لان كافة المواقـــف تتطلـــب القيام بعملية التوجيه حرصا على استمرارية قيام المرؤوســـين بـــالأدوار والواجبات والمسئوليات المطلوبة منهم .

٢- التوجيه ينبع من الخبرات والحقائق والمعلومات المتوفرة لدى القائد وأهميتها بالنسبة لموضوعات المواقف القيادية التى يهتم بها القائد والمرؤوسين .

٣- التوجيه يتطلب ضرورة توفر العلاقة الطيبة والتى لها الحـــدود المعروفـــة والمعلنة بين القائد والمرؤوسين حرصا على تحقيق التوجيه لأهدافه التـــى يسعى إليها القائد .

٤- التوجيه له اتجاهات ومتطلبات معينة بحيث توفرها بقـــدر الإمكـــان مثـــل الاستعانة بالخبراء وتوفير مصادر واضحة للمعلومات والحقائق حيـــث ان هناك تطور مستمر فى مصادر التوجيه والتى يمكن الاستعانة بها .

النوع الثانى من السلوكيات : السلوك المدعم :

تتطلب القيادة ضرورة قيام القائد بدعم المرؤوسين وإظهار الاهتمام الفعال بتحقيق حاجتهم ورغباتهم فى الحدود الممكنة مع العمل على تدعيم وجهات نظر المرؤوسين الواضحة والمحددة، المرتبطة بالأهداف التى يسعى القائد لمساعدة المرؤوسين لتحقيقها، ولابد من الدعم القيادى للمرؤوسين ان يكون واضحا وعمليا فى كل المواقف، بالإضافة إلى أن هذا الدعم يؤدى إلى زيادة الثقة بين القائد والمرؤوسين تأكيدا للأهمية الأساسية فى أدوار القائد خلال المواقف المختلفة .

النوع الثالث من سلوكيات القيادة : السلوك المشارك :

القيادة كعملية تعتمد أساسا على المشاركة بين القائد والمرؤوسين، فالجميع يعملون معا نحو تحقيق الأهداف المختلفة، ويمكن ان نحدد صور المشاركة على النحو التالى :

الصورة الأولى : المشاركة بالأفكار والأراء المختلفة التى يتم طرحها خلال الاجتماعات المختلفة كذلك عرض الخبرات التى يمكن الاستفادة منها فى إنجاز الأعمال المطلوبة .

الصورة الثانية : المشاركة فى القيام بالأدوار والمسئوليات المختلفة، لان المشاركة توضح أن كل مسئول أو مشترك يقوم بعمل معين من خلال الدور الذى يؤديه القائد أو الفرد، هذا بالإضافة إلى أن المشاركة هى تعبير حقيقى عن التفاعل الموجه نحو تحقيق الأهداف .

الصورة الثالثة : التشاور مع المرؤوسين للتعرف على مقترحاتهم وآرائهم وأفكارهم المتعلقة بالقرارات التى يتجهون للموافقة أو عدم الموافقة عليها .

والتشاور يتطلب مشاركة الأعضاء مع القائد من أجل الوصول إلى رأى جماعى أو قرار مشترك بين جميع من يشتركون فى دراسته وتحديده والوصول إلى أنسب صياغة خاصة بهذا القرار .

الصورة الرابعة : مواجهة المشكلات أو المواقف التى قد تواجه القائد فى تعامله مع المرؤوسين من أجل عدم تطور تلك المشكلات وحدوث المظاهر السلبية التى قد تؤثر فى المناخ العام والروح المعنوية، وبالتالى قد تكون من العوامل المؤدية إلى عدم تحقيق الأهداف ، وبالتالى تصبح المشكلات من المعوقات التى تواجــه القائد فى أداء أدواره المختلفة .

الصورة الخامسة : المساندة للأفراد والجماعة ككل تأكيدا لمشاركة القائد ســواء كانت تلك المواقف تحقق إنجازات معينة أو أنها مواقف تتضمن عوامــل فشــل ولكن يتطلب الأمر مساندة القائد حتى يمكن أن يسعى الأفراد والجماعة للمحاولة مرة أخرى لتحقيق الأهداف المحددة والموضحة فى بداية العمل .

المراحل التى يمر بها القائد فى استخدامه لمهارته :

ارتبطت القيادة بمراحل أساسية يمكن أن توضح تلك المراحل مهارات القائد والمكونات الخاصة بها والجوانب التى تميزها دون غيرها من مهارات أخرى .

ويمكن أن نحدد أهم تلك المهارات على النحو التالى :

المرحلة الأولى : قدرة القائد فى تهيئة المناخ المناسب لتكوين العلاقات الطيبــــة والمحددة بينه وبين المرؤوسين أو المشرف عليهم، حرصا على استخدام تلــــك العلاقة فى مناقشة المرؤوسين حول اهتماماتهم ورغباتهم والأدوار التى يجب ان يقوموا بها قدر الإمكان .

المرحلة الثانية : مرحلة التفاعل والتعرف على الاهتمامــــات والاحتياجــات، مهارة القائد أساسية هذه المرحلة وتعبر تلك المرحلة عن مدى مهارة القائد فــى استخدام أساليب علمية ومهنية تساهم فى تحديد اهتمامات واحتياجات المرؤوسين بقدر الإمكان .

ويمكن أن نوضح أهم تلك الأساليب فيما يلى :

الأسلوب الأول : التعبير الحر أو الوصف الذهنى الذى يشــــترك فيــه جميــع المرؤوسين من أجل التعبير عن رغباتهم وحاجاتهم واهتماماتهم فى الإطار الذى يشتركون فيه .

الأسلوب الثانى : استخدام الاستبيان العلمى الذى يوفر كافة الأفكار والأراء التى تتوفر لدى المرؤوسين كما ان الاستبيان يساعد على التعبير الحر الدقيـق قـدر الإمكان .

الأسلوب الثالث : استخدام المقابلات التى تتم بناء على تحديد وتقنين معيـن أو مقابلات الصدفة التى يمكن الاستفادة منها فى التعرف على بعض الجوانب التـى تفيد فى قيام القائد بأدواره المختلفة .

الأسلوب الرابع : استخدام الجماعات البؤرية التى تعتمد على المناقشة الجماعيـة التى ترتكز على عرض وجهات النظر المختلفة والتى يمكن ان تتيح الفرصـة المناسبة لكى يعرض الأعضاء ما يرغبون من احتياجات واهتمامات خاصة بهم توجه القائد نحو كيفية اختيار الأساليب المناسبة التى تؤكد مهاراته القيادية فـى هذا المجال .

الأسلوب الخامس : استخدام القيادات الطبيعية التى تتكون بطريقة غير رسـمية والتى لها أثار واضحة وتشجع الأخرين على العمل والإنجاز ، وبالتالى يمكـن التعامل مع هؤلاء القادة والاستعانة بهم فـى تحديـد احتياجـات واهتمامـات المرؤوسين أو المشرف عليهم حتى يمكن أن نكون صورة واقعية تفيد فى تحديد المتطلبات المهارية للقائد، وبالتالى لابد من اكتشاف تلك القيادات والتعامل معـها ووضعها فى المكانة المناسبة لها من حيث الاستفادة من الآراء والأفكار التـى تقدمها .

المرحلة الثالثة : مرحلة الممارسة والإنجاز :

يستخدم القائد فى هذه المرحلة خبراتـه المختلفـة وأسـاليبه القياديـة المتميزة التى تساعده على القيام بأدوار، أى أن التطبيق الفعلى يمكن أن يتحقق فى إطار مواقف معينة يمارس من خلالها إدارة القيادة، كذلك فـان المـهارات تتضح من خلال إنجازات متميزة يقوم بها القائد، مثال لذلك مساعدة الأفراد على اكتساب خبرات جديدة مرتبطة بعملهم أو أدوارهم التى يجب ان يقومـوا بـها، كذلك قيام القائد بتشجيع بعض الأفراد على المشاركة فى بعض اللجان التى تقوم بدراسة بعض الموضوعات التى لها أهمية فى هذا الإطار .

المرحلة الرابعة : الانتقاء والاختيار لمواقف التدخل :

يقوم القائد فى هذه المرحلة بالانتقاء والاختيار لبعض المواقف التى توضح مهاراته الفعلية التى يمكن أن تؤثر فى الأفراد والجماعة، حيث أن الأخصائى نتيجة خبراته وقدراته التى يتميز بها وإتجاهاته نحو تشجيع الأخرين للعمل والمشاركة . فهو يهتم باختيار بعض المواقف والتدخل فيها **ومن أمثلة تلك المواقف :**

١-مواقف تصميم وإنجاز مشروعات جديدة .

٢-مواقف التفاعل مع المؤسسات المجتمعية .

٣-مواقف تواجه الجماعة لأول مرة .

٤-دراسة ومناقشة الميزانية وتطويرها للأفضل .

٥-اختيار الأساليب المناسبة لتنظيم الأفراد والجماعات .

٦-التدخل لتدعيم العلاقات وتحسينها بين القائد والأخرين .

٧-مواقف حل الخلافات والانقسامات التى تطرأ وتحدث بين الأفراد من خلال المواقف التى تمر بهم .

الموضوع السادس : تدريبات قيادية :

اختبار الأسلوب القيادى

من هو أفضل شخصية قيادية .

الصفات	الدرجات الأساسية	الصفات	الدرجة
غير لطيف	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٩ ٨	لطيف	ـــــــ
غير ودود	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	ودود	ـــــــ
بشوش	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	رافض	ـــــــ
محبط	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	مساعد	ـــــــ
غير متحمس	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	متحمس	ـــــــ
مرتاح	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	متوتر	ـــــــ
حميم	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	غير حميم	ـــــــ
ودى	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	غير ودى	ـــــــ
غير متعاون	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	متعاون	ـــــــ
عدوانى	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	مدعم	ـــــــ
ممتع	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	ممل	ـــــــ
منسجم	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	مشاكس	ـــــــ
متردد	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	واثق	ـــــــ
غير كفء	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	كفء	ـــــــ
مرح	٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١	عابس	ـــــــ
مغلق	١ ٢ ٣ ٤ ٥ ٦ ٧ ٨	متفتح	ـــــــ
التصحيح	مجموعة الدرجات		

كيفية التصحيح :

- ٧٣ درجة فما فوق تدل على درجة عالية للسلوك (هذا الفرد يصنف كقائد ناجح) .
- ٦٥-٧٢ درجة تدل على درجة متوسطة (يهتم الفرد بالأعمال دون العلاقات).
- ٦٤ درجة فأقل تدل على درجة منخفضة (يعانى من مشكلات متعددة).

الفصل الثانى

أساسيـــــات الإشـــــراف

- تعريف الإشراف وأغراضه ووظائفه الأساسية .
- مبادئ الإشراف .
- وسائل الإشراف .
- متطلبات العملية الإشرافية .

الموضوع الأول : الإشــــراف :

يعمل الأخصائي الاجتماعي في مجالات متعددة مرتبطة بـــالعمل مــع الجماعات بعد تدريبه العملي أثناء دراسته بكليات ومعاهد الخدمـــة الاجتماعيـــة مزوداً ببعض الخبرات الضرورية للممارسة، هذه الخبرات تحتاج إلـــى صقـــل وتوجيه يساعدانه على النمو الفني في عمله، هذه العملية هي ما تسمى " بعمليـــة الإشراف " .

ذكرت مارجريت وليامسن Margeret Willamson ضرورة توجيـــه المشرف عليه إلى ما يجب أن يعمل أو بعبارة أخرى الإشراف عملية نمو مهني يمر بها المشرف عليه سواء أخصائي اجتماعي أو طالب تدريـــب، بمســـاعدة المشرف ويكتسب عن طريقها الميزات التي تجعله أكثر اتقاناً وكفاءة في القيـــام بعمله مع الجماعة على أسس علمية سليمة ولتتبع نشاطه والحكم علـــى مـــدى نجاحه مع الجماعة .

وقد ذكرت مارجريت Margeret كذلك، أن الإشراف عملية يمكن عـــن طريقها الاستفادة من المشرف وهو الشخص الذي يعرف أكثر من المشرف عليه وهو الشخص الذي لديه الإجابة على أسئلة المشـــرف عليـــه. وأضـــافت بـــأن الإشراف عملية دفع المشرف عليه للعمل مع الجماعة مع توجيهه وإرشـــاده أي أن الإشراف هو عملية تمكين أو مساعد للمشرف عليه حتى يكتســـب المـــهارة اللازمة لينجح في عمله مع الجماعة وعن طريق هذه العملية تتم مساعدة الرواد الذين يعملون مع الجماعات لإكتساب المعرفة والمهارة والاتجاهات المناسبة في عملهم مع أعضاء الجماعة .

والإشراف عملية أساسية Fundamental Process وليس معناه رفـــع العبء عن شخص ما فقط ولكنه في الحقيقة مساعدة لشخص عن طريق تعليمـــه وتدريبه لممارسة العمل مع الجماعة تحت إشراف شـــخص واع متعـــاون. ولا يتطلب الإشراف الخضوع لكل ما يقول المشرف من آراء سبق له إدراكـــها ولا يفرض إرادته على المشرف عليه ولكن حرية الـــرأي وإثـــارة روح الابتكـــار واحترام النفس وإكساب المشرف عليه ثقته بنفسه كلها أمور يجب أن تراعى في عملية الإشراف .

والإشراف – أولاً وأخيراً – علاقة بين أشخاص تقـــوم علـــى مبـــادئ صادرة من القلب والعقل والروح مع اتفاق فى النظام وحاجة إلى نمـــو القـــدرة والمهارة للتغلب على الصعب من الأعمال .

والخلاصة أن الفهم العميق لعملية الإشراف يمكن أن يوضح فى النقاط التالية :

١) أن الإشراف – قبل كل شئ – موضوع علاقة بين الأفراد – توضح العمـل للرواد وتساعدهم على أداء وظائفهم المعينة، معنى ذلك أنه يخصص عضو من هيئة الإدارة تقع عليه مسئولية الإشراف على رواد آخرين لمســاعدتهم فى أداء عملهم بدقة وإتقان. وهذا يوضح أن هناك علاقة بين أشـــخاص – أخصائى اجتماعى أو متطوعاً أو طالب بإحدى معاهد الخدمة الاجتماعية – وبين عضو من هيئة الإدارة يقوم بدور المساعد له .

٢) أن هناك هدف من التعليم والخبرة وتحمل المسئولية المبنية على مؤهـــلات خاصة من جانب المشرف والتى تؤهله لتقدم المساعدة المرجـــوة وليســت علاقة المشرف مجرد وظيفة رئيسية أى أنه أعلى من الشخص الذى يقـــوم بالإشراف عليه ومساعدته – بل لديه من التخصص والمهارة مـــا يؤهلـــه لتقديم هذه المساعدة .

٣) أن الغرض من الإشراف هو السير بالعمل فـــى المؤسســـة عـــن طريـــق العلاقات الإشرافية والأسلوب الذى وضعته المؤسسة فى العمل حتى تصـل إلى تحقيق الغرض الأساسى الذى تنشده .

٤) لما كان الغرض الأساسى من الإشراف هو أداء العمل على الوجه الأكمـــل لذلك يعتبر الإشراف كأهم جزء حيوى فى الإدارة ومكمل لـــه والإشـــراف مسئولية إدارية، بل يكون جزءاً ضرورياً من إدارة المؤسسة وله وظيفتـــه الواضحة المميزة من وظائف الإدارة .

٥) أن هناك فناً لابد أن يعلم لكى يصبح الفرد مشرفاً ناجحاً وهـو فـن بنـاء العلاقات الإنسانية، وليست عملية الإشراف عبارة عن سرد نظم المؤسسـة التى يقوم بالعمل فيها أو الإدارة حسب القواعد والنظم المرسـومة بـدون تعمق فى تكوين هذه العلاقات مع استعماله الأساليب الفنية فى الإشراف .

وذكر Treeker فى كتابه[1] Supervision of group work and recreation أن الإشراف فى خدمة الجماعة هو إلى حد كبير عمليـة تعليميـة بواسطتها يساعد الأخصائيون الاجتماعيون عن طريق مشرف ليتعلموا وينمـوا ويتطوروا وليزيدوا من مهاراتهم بما يتفق مع احتياجاتهم وقدراتـهم بغـرض الوصول بالجماعات إلى أفضل المستويات الممكنة وبما يتفـق مـع أغـراض وأهداف المؤسسة وأوضاع المجتمع .

والمشرف المزود بالمعرفة والفهم والمهارات والمبادئ يستطيع أن يؤثر فى توجيهه تأثيراً فعالاً عن طريق الوظيفة التعليمية للإشراف، ويجـب علـى المشرف أن يضع نصب عينيه أثناء قيامه بالعملية الإشرافية المشـرف عليـهم والجماعات التى يعملون معها والمؤسسة التى تضمهم وأخيراً المجتمـع الـذى يعيشون فيه .

إن مساعدة المشرف للمشرف عليهم تقوم على أساس العلاقات الإشرافية التى يكونها معهم عن طريق الأساليب التعليمية التى يسـتخدمها فـى ضـوء احتياجاتهم الفردية . هذا بالإضافة إلى أن المشرف كرائد، يشترك فـى وضـع خطط وبرامج وسياسة وأهداف المؤسسة ككل، فإنه يشترك كذلك فـى وضـع خطة تقييم هذه البرامج .

من كل هذا يمكن أن تعتبر أن المشرف هو القوى المحركة فى العمليـة الإشرافية، وعلى المشرف أن يتعرف على شعوره بالنسبة للعمليـة الإشـرافية

---

[1] M. Treeker : Supervision of group work and recreation . 1976.

وعن تقبله لتحمل مهام ومسئولية وظيفته، فعليه أن يتقبل كل أخصائي اجتماعي كما هو لا كما يجب أن يكون عليه ويفهمه كإنسان له شخصيته المستقلة وله إحساساته ودوافعه الإنسانية .

ويجب على المشرف أن يكون واعياً ومتفهماً لأهداف المؤسسة وإدارتها وكذلك احتياجات الجماعات المختلفة وأن تكون لديه المهارة التى تمكنه من تحديد اختصاصات كل أخصائي ووضعه أمام مسئولياته وعليه أن يعرف كيف يساعد الرواد لكى يندمجوا مع أعضاء جماعاتهم وينموا بهم. يجب على المشرف أن يكون واثقاً من نفسه راضياً عن عمله متأكداً من أنواع المعارف التى يقدمها للعاملين معه. ومن الضرورى أن يتقبل التعليم على أنه جزء هام ومتمم للوظيفة الإشرافية .

الموضوع الثانى : الإدارة والإشراف :

قد يختلط الأمر بين عمليتى الإدارة والإشراف – فكثيراً ما نسمع تعبير المسئولية الإدارية التى يقصد بها الإشراف كإحدى الوسائل التى تطمئن بها المؤسسات على أداء عملها على أحسن وجه .

الإدارة والإشراف بين الاتفاق والاختلاف :

بالرغم من أن العمل مع الجماعات الأولية هو جوهر التخصص فى الخدمة الاجتماعية، إلا أن هناك عدداً كبيراً نسبياً من أخصائى الجماعات لا يعملون مع الجماعات بصفة مباشرة بل يعملون فى إدارة الأقسام أو التفرغ للإشراف على الأخصائيين الذين يعملون مع الجماعات ولذلك كان من الضرورى أن يلم طلاب الخدمة الاجتماعية بالعمليات الإدارية، والإشرافية، وتنمية المهارة اللازمة لكل منهما. وينبغى أن لا يدركوا كيفية استخدام العمليات الاجتماعية بفاعلية فى إطار الجماعات التى يعملون معها فحسب، ولكن ينبغى أن يعرفوا طرق التعامل وطبيعة العلاقات فى إطار المؤسسة برمتها .

وعلى ذلك فقد يعمل الأخصائى الاجتماعى مـــع الجماعـــات بطريقـــة مباشرة، أو بطريقة غير مباشرة .. فيطبق من خلال الأسلوب الأول عمليـــات ومهارات الخدمة الاجتماعية فى تعامله مع الجماعة .. أمـــا الأســـلوب الآخـــر فيتضمن وجوب إلمامه بعناصر وعمليات الإدارة والإشراف .

وعلى ذلك يجب علينا أن نناقش الأسس والأساليب التى يجب أن يلم بها الأخصائى الاجتماعى فى تعامله مع الجماعات سواء بالطريقـــة المباشـــرة أو الطريقة الغير مباشرة .

وهناك سؤال يفرض نفسه فى هـــذا الصـــدد .. ألا وهـــو هـــل الإدارة والإشراف شئ واحد ؟ ولكى نستطيع الإجابة على هذا السؤال، لابد من مناقشـــة القضايا الآتية : مفهوم الإدارة، مفهوم الإشراف، نقاط التلاقى والاختلاف بينهما.

أولاً : مفهوم الإدارة :

إن محاولة تناول الإدارة بالشرح والتفسير، يعتبر من الأمـــور البالغـــة الصعوبة، وليس هذا ناتجاً عن عدم وضوح مضمـــون الإدارة أو أبعادهـــا، أو نظراً لتدرتها فى المجتمع المعاصر، ولكن السبب فى ذلك أن الإدارة شأنها فـــى ذلك شأن كافة العلوم الإنسانية، ولو أنها قاسماً مشتركاً لحياة المجتمع، إلا أنـــها يمكن تناولها من جوانب وزوايا متعددة حيث تختلف النظرة إلـــى الإدارة تبعـــاً للمجال الذى تمارس فيه، فرجال الأعمال ينظرون إلى الإدارة بطريقة تختلـــف عن نظرة غيرهم من رجال التعلم مثلاً أو رجـــال الجيـــش، أو الأخصـــائيين الاجتماعيين ... الخ .

إن لكل من هذه الجماعات اهتماماتها الخاصة التى تنعكس على نظرتهم إلى الإدارة وعلى تفرغهم لها. على أنه مهما اختلفت وجهات النظر، وتعـــددت فإن للإدارة أبعادها، وأهدافها وطبيعتها التى لا ينبغى أن تغيب على المـــهتمين بالإدارة مهما اختلفت مواقعهم واهتماماتهم .

ومن التعاريف الشائعة للإدارة التعريف التالي : " الإدارة عملية اتخاذ قرارات من شأنها توجيه القوى البشرية، والمادية، المتاحة لجماعة منظمة من الناس، لتحقيق أهداف مرغوبة، على أحسن وجه ممكن وبأقل تكلفة في إطار الظروف البيئية الموجودة ".

وللإدارة سبعة وظائف أساسية هي :

١) التخطيط: Planning

ويقصد به وضع البرنامج العملي الذي يمكن اقتراحه لتحقيق هدف معين أو بعبارة أخرى تقرير نوع النشاط اللازم للوصول إلى الهدف المنشود ووسيلة تنفيذه مقدماً .

٢) التنظيم: Organization

وهو أسلوب النشاط التنفيذي من حيث تقسيم العمل وتوزيعه على وحدات النشاط وتحديد اختصاصات ومسئوليات هذه الوحدات والعاملين بها وكذلك طريقة الاتصالات وسير الإجراءات التنفيذية .

٣) التوظيف: Staffing

إن النشاط الإداري يتكون من قوى بشرية ومال ومهمات وأن توافق هذه العناصر مع بعضها ومع ظروف المجتمع في سبيل تحقيق هذا الهدف هو ما ترمي إليه الإدارة، والواقع أن العنصر البشري هو القوى المحركة لكل هذه العوامل فهو الذي يسيطر على استخدام المال والمهمات وهو الذي يتفاعل مع ظروف المجتمع السياسية والاجتماعية والاقتصادية، وعلى ذلك يمكننا أن نقرر أن العنصر البشري هو العماد الأول لنجاح الإدارة .

٤) التوجيه والإشراف: Directing

إن التوجيه والإشراف معناه تعريف العامل الجديد بأهداف المنظمة وفلسفتها وأهدافها ونظام العمل بها وبرامجها التنفيذية ودوره في هذه البرامج وتعليماتها وقوانين العمل بها وعلاقاتها مع غيرها من المنظمات وكذلك تيسير

التعارف والتآلف بين العامل الجديد وباقى العاملين مع مداومة الإشراف عليـــه حتى يتمكن من الوصول إلى الكفاءة الوظيفية المطلوبة .

٥) التنسيق : Coordinnting

والتنسيق فى مجال الإدارة معناه إيجاد التوافق بيـــن مكونـــات الإدارة (الأفراد – المال – المهمات) فى سبيل تحقيق الإدارة الناجحة ويهدف إلى منع الازدواج ومنع التضارب مع تكامل اختصاصات الوظائف وخلق روح التماسك والتعاون بين العاملين .

٦) التقرير والتسجيل : Reporting

ويقصد بذلك كتابة الحقائق أو المعلومات كمـــا يقصـــد الاحتفـــاظ بـــها والرجوع إليها فى المستقبل ، ففى أى جانب من جانب نشـــاطنا نحتـــاج إلـــى الاستعانة بمعلومات وخبرات سابقة منها عند الحاجة .

٧) التمويل : Budgeting

يرتبط تخطيط وتنفيذ أى نوع من النشاط بما يمكن تدبيره من مال فإذا لم يكن التمويل نابعاً من مصدر ثابت أو مقرراً بميزانية الدولة بالنســبة للأجـــهزة الحكومية والعامة أو مخططاً على أساس مشروعات محكمة لتدبير المال بالنسبة المنظمات غير الحكومية أصبحت الخطة غير قابلة للتنفيذ ومن هنا يأتى أهميـــة التمويل .

وبعد استعراض هذه الوظائف السبعة فلكـــى يســـهل علينـــا تذكرهـــا فإننا نرمز بكلمة تتكون مـــن الحـــروف الأولـــى مـــن ترجمتـــها الإنجليزيـــة فى Posd Corn .

ثانياً : مفهوم الإشراف .

إن الإشراف كما سبق أن أوضحنا عند تناولنا ماهية الإشراف فى العمل مع الجماعات عملية مشتركة وجهود متضامنة بين المشرف والمشرف عليـــه لتهيئة أنسب الأجواء والتجارب لنمو أعضاء الجماعات التـــى نعمـــل معـــها ،

والإشراف هو عملية توجيه وأيضا عملية تعليمية وكذلك علاقة بين عدد من الأخصائيين الذين يعملون مع الجماعات وبين المشرف وهو ذلك الشخص المسئول عن توجيههم ومساعدتهم فى أداء وظائفهم والقيام بمسئولياتهم على مستوى ترضى عنه المؤسسة التى تستخدمهم .

ومن هنا يظهر لنا أن الهدف من الأشراف هو تحقيق أغراض المؤسسة وأداء خدماتها بصورة طيبة من أجل تحقيق الأهداف التربوية لطريقة العمل مع الجماعات .

ثالثاً : نقاط الاتفاق الاختلاف :

أ – نقاط الاتفاق :

١) الغرض الأساسى واحد ، وهو تهيئه أنسب الظروف لمساعدة الأفراد والجماعات ، وتحقيق أهداف وأغراض المؤسسة .

٢) قيام بعض الموظفين الفنيين بالوظيفتين – الإدارة والإشراف فى آن واحد ، وبخاصة فى المؤسسات الصغيرة .

٣) هناك بعض الوظائف التى يشترك فيها كل من الإدارة والإشراف بالدرجة التى تجعلهما متداخلان ، وأن كلا منهما لازم وضرورى ويسهم فى العملية التربوية ، وتحقيق أغراض وأهداف المؤسسة ، ومن أهم هذه الوظائف : اختيار وتعيين الموظفين ، وتوجيههم والعمل على نموهم أثناء قيامهم بوظائفهم .

ب – نقاط الاختلاف :

١) بدراسة مسئوليات الإدارة ، نجد أنها تحتوى على توفير الإشراف الفنى كأحدى الوسائل التى تستخدمها المؤسسة لمساعدة الموظفين على النمو أثناء قيامهم بمسئولياتهم المهنية فى المؤسسة – وأداء وظائفهم ورفع مستوى الكفاءة الوظيفية . وتحقيق أغراض وأهداف المؤسسة أى أن الإشراف هو أحد وظائف لإدارة .

٢) أن مجلس إدارة المؤسسة ، ومديرها المنفذ ، مسئولان عن المؤسسة كلـــها كوحده ، وأسلوب العمل فيها بطريقة تحقق أهدافها وأغراضها ، في حين أن موظفي الإشراف مسئولون عن وظائف خاصة داخل هذه الوحدة .

أي أن الإدارة أعم وأشمل من الإشراف ، حيث أن الإدارة تهيمن علـــى المنشأة بأكملها ، في حين أن مسئوليه الإشراف تنحصر في أحدى الوحدات التي تتكون منها المنشأة .

الموضوع الثالث : الإشراف المهنى من خلال العلاقات الإنسانية :

Effective Human Relations through Supervision

أن مصطلح العلاقات الإنسانية قد أخذ معاني كثيرة عند هـــؤلاء الذيـــن يعملون في المجـــالات التعليميـــة مثـــل ... مجموعـــة ت – T – ، وعلاقـــة المجموعات المتحركة ، والتحليل الإنتقالي ، وحل المشكلات والتدريب عليها كل ذلك متعلق بالعلاقات الإنسانية .

ونختار تعريف العلاقات الإنسانية أكثر من مجموعة واحدة عملها ونحن نتفق مع أن العلاقات الإنسانية هي سلوك فردي وتدريبات نظامية تؤثر ى امتداد قدرة الأشخاص وذلك لتحقيق ما يلي :

١) الحصول على المعرفة العلمية والمهنية المتعلقة بمجال الممارسة .

٢) أن يستخدموا تلك المعرفة وذلك الفهم لكي يتفاعلوا مـــع الآخريـــن بطريقة مثمره .

وقد جمع " ديرلام وبوتشـــيفان " Dirlan & Buohanan كـــل هـــذه العمليات ومطابقتها بالعلاقات الإنسانية تحت قاعدتين أساسيتين :

١) العلاقات الداخلية للفرد Interpersonal Relations .

٢) العلاقات الداخلية للمجموعة Intergroup Relations .

إن تأثير العلاقات الإنسانية من خلال الإشراف ، يتضمن إدراك كل من التلاميذ والمدرسين ليصبحوا شاعرين بنفسهم ولذلك فهم يستطيعون أن يتصد

ويتفاعلوا مع الآخرين. ولكى يكون المشرف أكثر فاعلية وتأثيراً يجب أن يتميز بنفس المهارات الشخصية ويحاول أن يكسبها للآخرين . والمشرفون يجب أن يكونوا قادرين على فهم أبعاد القيادة والسلوك ويتغلبوا على مقاومة التغييرات ويكونوا قادرين على إدراك أو تقويم مناخ المدرسة وتهيئة ذلك المناخ للتغيير ، ويحللوا ويخططوا إستراتيجيات لحل مشاكل العلاقات الإنسانية فى الفصول. ويجب أن يكونوا قادرين على العمل فى مجموعات صغيرة و كبيرة فى المدرسة أو على مستويات الجماعة، وأخيراً ينبغى على المشرفين أن يعملوا مباشرة مع أولياء الأمور ويساعدوهم على أن يكونوا شركاء فى العملية التربويه.

التغلب على مقاومة التغيير: Overcoming Resistance to change

المشرفون الذين يخططون برنامجاً لتغير التنظيم ، يجب أن - يضعوا فى اعتبارهم إمكانية تطور المقاومة بين الأفراد متأثرين بالتغير المقترح والقادة المشرفون يجب أن يكون لديهم فهم ليس فقط بخصوص هذه المقاومة ولكن أيضاً لطرف التفاعل معها عند ما تحدث ، وكل السلوك الذى يعارض التغيير ليس مقاومة فى جميع الأحوال وإنما هناك بعض المعارضة للتغير منطقية تماماً وتؤيدها أسباب جديدة وهناك ظروف يجب أن نعرفها منها :

١) أن تكون متوقعة حينما تكون طبيعة التغير ليست واضحة لدى الأفراد الذين نتوقع خضوعهم أو تأثرهم لهذا التغير .

٢) يمكن أن يقع التغير بين قوتين إحداهما تدفع التغير والأخرى تقاومه.

٣) تحدث المقاومة إذا كان التغير مبنياً على أسس شخصية وليست - احتياجات جماعية .

٤) وتقل هذه المقاومة فى الأفراد الذين قد تأثروا بالتغير وفهموا طبيعته واتجاهاته .

٥) أن حدوث مقاومة فى التغير يكون أقل حيث أن هؤلاء الأفراد يجمعون الحقائق عن التغير فهم الذين يصنعون التغير بأنفسهم .

٦) مقاومة التغير تقل فى المجموعات التى تشارك فيه بما يجب أن تكون عملية التغير .

تنمية المناخ من أجل النمو : Developing Aclimate for growth

الإشراف هو فعلاً إدراك الجهد البشرى والمشرف الذي يرغب في إكمال الطاقة البشرية ويرقى بالنمو المهنى يجب أن يكون قادراً على خلق بيئة عملية بإتباع العناصر الآتية :-

١) كل الأفراد لديهم إحساس بالانتماء وكل فرد يريد أن ينتمى والأخصائيون يجب أن يشعروا بأنهم ينتمون إلى جماعة بداخلها مجموعات أصغر توجد فى صورة تداخل كلى والأخصائى يشعر بأنه أقرب إلى المجموعة أكثر من الكل وهناك أمثلة المجموعات الصغيرة وهى مجموعات أقل مستوى بالتدريج ومجموعات الأقسام أو جماعة الأصدقاء والمشرفين يجب أن يكونوا على دراية بأن تنمية التغير لاتهم سيكولوجية التعاون للمجموعات الأصغر داخل الكل .

٢) كثير من المثيرات ممكن الحصول عليها ولأنه ليس كل الأفراد لديهم الاستعداد المشترك للتغير لذلك فالمشرف يجب أن يكون قادراً على خلق بيئة تمكن المدرس من التحرك وبسرعة طبقاً لرغباته وإتاحة الفرصة الكاملة له فى مواجهة التحديات وتوفير المثيرات اللازمة لأجل حثهم على إطلاق جهودهم .

٣) التشجيع من أجل الاستكشاف ، المشرف موطن قيادى له دوره ويجب أن يعرف استعداد أعضاء جماعة الأخصائيين لحدوث هذا التغيير ويجب على المشرف أن يساعد هؤلاء الذين ليس لديهم

استعداد تام للتغير لكي يستكشفوا بدائل متعددة مقترحـــه وفرصـــة الاستكشاف بعد المشورة ويجب أن تشتمل علـــى أرصـــدة البحـــث والرحلات الميدانية لفحص البرنامج مثل تنظيم الدراسة للمجموعات ذات الاهتمامات العامة .

٤) يجب تقييم التغيرات الفردية إذا أراد المشرف أن ينمى مناخ النمـــو المهنى وكذلك تشجيع تواجد أسئلة وتدريبات وأحكام مهنيـــة قيمـــة ويتعرف علـــــى تنـــوع الآراء الناتجـــة عـــن خلفيـــات متنوعـــة والأخصائيون مهنيون وتعليمهم المهنى مشابه لـــهؤلاء المشـــرفين الذين يعملون معهم وتعليمهم يعدهم لاتخاذ قرارات مهنية تتضمـــــن الإجراءات وأحكامهم التى تقيم بواســـطة المشـــرف إذا اســـتجاب المجتمع للتغير يجب أن يكون لدى المدرسين والتلاميذ والإداريـــين خلفيات مختلفة وطرق وتغيرات تعليمية ومناخ من أجل نمو الهيئـــة وسوف يتضامن جهد كل من المدرسين والتلاميذ إذا كان الاختـــلاف سبق تقييمه واستعماله .

٥) والتركيب التنظيمى هو جهد إنسانى سوف يتحقق عندمـــا يعطـــى التركيب التنظيمى اتصالات ممتداً أو متداخلاً .

التجمع مرغوب إذا ما قبلت وظيفة الإشراف كقيادة لكى تصنع تحقيـــق العلاقات الاجتماعية الطيبة فى المؤسسة ولذلك يكون فعالاً عندما يعمـــــل مـــع الأخصائى بطريقة تحقق وظائف الإشراف الأساسية وبالتالى يتأثر الأخصـــــائى بمشاكله الشخصية والأخصائيون ربما يصيبهم الإحباط نتيجة لـــهذه المخـــاوف والقلق الذى يصيب العاملين فى المهن الأخرى ولأنهم فى مرحلة تقع تحت توتر عاطفى أغلب الأحيان فإن قواعد السلوك المتخصصية للأخصائى ونقص التنظيم فى المجتمع يؤديان إلى اضطرابات عدوانية عقلية أو عاطفية من خلال العمليـــة التعليمية. والمشرفون يمكن أن يساعدوا فى تقليل التوتر بالاستماع إلى اهتمامات

الأخصائيون ويعملون كمستشارين بالرغم من أن المشرفين ليسوا مستشارين مدربين يمكنهم أن يمارسوا الخطط الفعالة للمستشارين كالاستماع للأخصائيين ومساعدتهم على إيجاد الحلول للمشكلات والمشرف يجب أن يكون قادراً على تنمية مناخ للنمو وتصميم إستراتيجيات لأجل إطلاق طاقة البشر خلال العمل مع الأخصائيين وسوف تتزايد فى وحدة وقوة وفاعلية جماعية الأخصائيين الذين يعملون مع الجماعات .

أبعاد القدرة القيادية : Dimensians of Leadership Ability

أن القيادة مفهوم مركزى أو محورى فى البحوث التربوية والنظرية والتدريب ، فى مجال الإشراف تستمد قدرتها من القيادة وأسلوبها واختيارها والتدريب على ممارسة القادة المشرفين . ومعظم الكتابات المبكرة تعاملت مع الدراسات الخاصة بالصفات القيادية ولقد افترض أن القادة لديهم صفات خاصة أو مميزات ومعظم العلماء الاجتماعيين يرون أن صفات القادة غير كافية كأساس لتفسير السلوك القيادى .

إذاً ما هى القيادة : What is the Leadership

أن القيادة هى مساعدة الآخرين تجاه تحقيق أغراض أو أهداف عامة ، والقيادة ربما ينظر إليها كسلسلة وظائف مثل كونها :

١)تبنى وتحافظ على الجماعة .

٢) تؤدى العمل .

٣) تساعد الجماعة على الشعور بالراحة والارتياح .

٤) تساعد على وضع وتحديد الأهداف والأشياء بوضوح .

٥) تعمل بتعاون تجاه هذه الأهداف .

والقيادة الإشرافية تكون أكثر من كونها روتين فى أداء الأدوار ، فإن كل ما يفعله المشرف ما هو إلا مدونا فى وصف الوظيفة أنه فى ذلك لا يمارس القيادة فالمشرف يجب أن يطور سلطته طبقاً لجهده ومكانته القيادية بعيداً عن

الإجراءات والتعليمات الروتينية . وبالنظر إلى الإشراف كمطلب إنساني نعتقد أن القائد هو فرد يستطيع أن يطلق Releas المواهب الإبداعية لهؤلاء الذين يعمل معهم وهذا التعريف لدور القائد في القيادة يتعارض مع السلطة ودور المكانة ويضع المشرف كشخص موجود ومحرك أكثر من مرشد ومسيطر . وقدره المشرف على أن يعمل بفاعليه مع المجموعات هو دور قيادى يمكن أن يتعلمه خلال جهده وممارسته ودراسته . فالقيادة تعتمد ليس فقط على معرفة أساس القيادة ولكن على كيفية تطبيقها وهناك مهارات للقيادة يحتذها دارسوا العلاقات الإنسانية وفيما يلى بعض السلوكيات الإشرافية :-

١) السلوك الشخصى للقائد الفعال :

ويتضمن ما يلى :

أ) إحساسه تجاه مشاعر المجموعة .

ب) يطابق احتياجاته مع احتياجات الجماعة .

جـ) يتعلم فن الاستماع والاستجابة .

د) توجيه النقد أو التعليقات الساخرة من جانب الأعضاء .

هـ) يساعد كل عضو لأن يشعر بأهميته والاحتياج إليه .

و) يجب ألا يجادل (مهاترات) .

٢) سلوكيات الاتصال :

ويتضمن ذلك ما يلى :

أ) يتأكد أن كل واحد يفهم ليس فقط ما يحتاجه ، ولكن أيضاً ما هى احتياجاته ؟

ب) يقوم بعمل اتصال جيد لمتابعة عمل المجموعة كجزء روتينى من وظيفته.

٣) سلوكيات المساومة :

القائد الفعال يجب أن يعرف :

أ) شخصية المشرف عليهم واحتياجاته .

ب) القيادة مشاركة وليست احتكاراً .

جـ) القائد ينمو عندما تحقق الوظائف القيادية أهدافها.

د) مراعاة مكونات عملية التعامل (الأفعال وردود الأفعال)

4) سلوكيات المساعدة والتدخل المهني :

القائد الفعال يساعد المجموعة على :

أ) تنمية أهداف بعيدة وقصيرة المدى .

ب) تفتيت المشاكل الكبيرة إلى مشاكل أصغر .

جـ) المشاركة فى إتاحة الفرص وممارسة المسئوليات .

د) يخطط ، يعمل ، يتابع ، ويقيم .

5) سلوكيات تنظيمية :

المشرف كقائد ناجح يساعد المشرف عليهم ـ اتباع السلوكيات التنظيمية اللازمة للعمل التى من أهمها ما يلى : ـ

أ) المحافظة على المواعيد المحدد .

ب) الاهتمام باستخدام الوقت ، موضوعات الممارسة وتنميتها .

جـ) الاهتمام بوضع أسس واضحة لتنفيذ التنظيم المناسب للعمل من حيث توزيع المسئوليات وتحديد متطلبات العلم .

د) ممارسة المشرف للسلوكيات الإشرافية المبنية على قواعد ومعايير واضحة مثل سلوكيات التوجيه، العقاب، الثواب ، والتدخل وغيرها .

الموضوع الرابع : العناصر الأساسية الإشراف :

لكل عمل من الأعمال عناصره الأساسية وكذلك فإن لكل ممارسة مهنية العناصر التي تتميز بها وبالتالي لا يمكن أن نصل إلى الأهداف المرغوبة دون توفر تلك العناصر لان لكل عنصر وضع مهني مناسب له كذلك فإن لكل عنصر دور أو أدوار يجب أن يؤديها في المجال الإشرافي الخاص به.

وأهم العناصر الأساسية في عملية الإشراف ما يلي:

العنصر الأول: الأهداف الإشرافية:

يهدف الإشراف إلى مساعدة المشرف عليهم للقيام بأعمالهم وأدوارهم من خلال توجيهه، تعليمه، تدريبه حتى يحقق الأهداف المرغوبة من الممارسة المهنية التي يقوم بها بالإضافة على أساس من العلاقة الإشرافية المهنية يمكن أن نحدد أهم الأهداف الإشرافية كما يلي:

١ – تحقيق أهداف الممارسة المهنية.

٢ – تحقيق مساعدة المشرف عليهم لكي يقومون بالعمل بأحسن أداء ممكن أو أفضل صورة علمية ومهنية.

٣ – إمكانية التدخل المهني الإشرافي في الوقت المناسب لمواجهة أي مشكلات أو صعوبات تواجه المشرف عليهم.

٤ – تحقيق النمو المهني المستمر للمشرف عليهم من خلال زيادة اكتساب الخبرات والمهارات ومتابعة التطورات المتلاحقة في الجوانب العلمية والمهنية.

العنصر الثاني: المشرف:

يعد المشرف شخصية مهنية لها أهمية في العملية الإشرافية حيث أنه الموجه، المعلم، الإداري للعملية الإشرافية وبالتالي يمثل المشرف ركيزة أساسية بين عناصر الإشراف ولذلك لابد أن تكون مزودة بالمعرفة والثقافة.

بالإضافة إلى أن السمات الشخصية، والمهارات التي يتسم بها المشرف تعد جوانب أساسية مؤثرة في مدى تحقيق المشرف لأدواره ومهامه المختلفة.

العنصر الثالث: الموضوعات الإشرافية:

من أجل تحقيق العملية الإشرافية وأهدافها يجب توفير موضوعات تلك تحقق الأهداف الإشرافية التي نسعى إليها، ولا شك أن تلك الموضوعات مرتبطة مع بعضها تتساند معا في اتساق واضح ومحدد ويمكن أن نحدد أهم تلك الموضوعات على النحو التالي:

١ – موضوعات خاصة بالممارسة المهنية للعمل مع الجماعات.

٢ – موضوعات خاصة بكيفية الأداء المهني المتميز.

٣ – موضوعات خاصة بمواجهة المشكلات والمواقف التي تتميز بجوانب لها خصوصية معينة في الممارسة المهنية.

٤ – موضوعات خاصة باستخدام النظريات والنماذج العلمية والمهنية التي يمكن أن توجه الممارسة المهنية أو تفسيرها من الجوانب المختلفة.

٥ – موضوعات خاصة بالتنظيم المؤسسي وعلاقته بتوجيه الأداء المهني وتحديد متطلباته في مختلف المواقف.

٦ – موضوعات خاصة بشخصية المشرف عليه والمهارات التي يجب أن يكتسبها والخبرات التي يجب أن يحصل عليها حتى نحقق التكوين العلمي والمهني المناسب لكي يؤدي أدواره في مختلف المواقف المهنية.

٧ – موضوعات تتعلق بكيفية وضع مؤشرات محددة لتقويم الممارسة والعمل المهني الذي يجب أن يؤديه الممارس من مختلف الجوانب.

العنصر الرابع: المشرف عليه:

ويعد المشرف عليه سواء كان ممارس أو طالب أحد الأهداف التي نسعى إلى نموه المهني وإعداده بالشكل المناسب لكي يؤدي المتطلبات الأساسية للعمل ولكي يساهم في تفصيل الإجراءات والخطوات التي يجب أن ندركها ونعرف كيف يمكن ممارستها بما يحقق أهداف الممارسة المهنية ولذلك من الضروري أن نتعرف على الجوانب التالية فيما يتعلق بالمشرف عليه :

العنصر الثامن: الوسائل والأساليب الإشرافية:

عملية الإشراف تحقق أهدافها من خلال وسائل وأساليب معينـــة يجـب توفرها، والسعي نحو استخدامها بالطرق العلمية، والمهنية المناسبة بالإضافة إلى أن تلك الوسائل والأساليب يجب أن تكون لها خصائص تميزها عن أي مجالات وميادين أخرى وحتى **تحقق الوسائل والأساليب أهدافها يجب مراعاة ما يلي:**

١ – اختيار الوسائل والأساليب الملائمة للهدف من استخدامها.

٢ – إمكانية تنفيذ الوسائل والأساليب المرغوبة في الإشراف بالطرق الميســرة والممكنة.

٣ – تنوع الوسائل والأساليب طبقا للهدف من استخدامها وتمشيا مع المواقــف الإشرافية.

٤ – وضوح أهمية استخدام لتلك الوسائل والأساليب للمشرف عليهم حتى يمكـن استفادتهم منها بالشكل المناسب.

٥ – تقنين أي وضع محددات وخطوات واضحة للوسائل والأساليب الإشــرافية قبل استخدامها حتى يمكن اتخاذ الإجراءات والخطوات اللازمــة لتحقيــق الأهداف المرجوة من استخدامها.

وبناء على ما سبق نلاحظ أن العناصر المختلفة للعمليـــة الإشــرافية متفاعلة مع بعضها وليست منفصلة لأن كل منها يكمل الأخر بالإضافة إلـــى أن كل منها يؤدي دور له أهمية في العملية الإشرافية ويمكن إضافة عناصر أخرى في مجالات معينة حسب طبيعة تلك المجالات والأدوار التي يؤديها الإشــراف من خلالها إلا أن العناصر السابقة هامة وأساسية في العملية الإشرافية بصفـــة عامة، لذلك يراعى المسئولين والمشرفين ضرورة تحديدها وتوفيرهـــا والعمـــل على تفصيل ما تؤديه قدر الإمكان.

الموضوع الخامس : متطلبات العملية الإشرافية :

العملية الإشرافية ترتكز على دعائم أساسية أهمها العلاقة الإشرافية بين المشرف والمشرف عليه، كذلك تحديد أهداف واضحة للعملية الإشرافية التي تركز على النمو المهني للمشرف عليهم ومساعدتهم في حل مشكلات الممارسة بالإضافة إلى اكتساب الخبرات والمهارات اللازمة للممارسة المهنية للعمل الذي يجب أن يقوموا به. وحتى يمكن أن نصل إلى المستوى المناسب للعملية الإشرافية وتحقيق أهدافها يجب أن نحدد أهم متطلبات العملية الإشرافية ونحددها كما يلي:

أولاً: المتطلبات المعرفية:

من الضروري أن يتوفر لدى المشرف جوانب معرفية متعددة حيث أنه يتعامل مع مواقف ومشكلات متعددة بالإضافة إلى أنه يتعرض لموضوعات نوعية مختلفة ويتعامل مع أنماط شخصية متعددة مما يتطلب الأمر ضرورة توفر الجوانب المعرفية التي نذكر أهمها فيما يلي:

١ – **الجوانب المعرفية الخاصة بالممارسة المهنية** لموضوعات الممارسة مثل العمل مع جماعات المعاقين ذهنيا، العمل مع جماعات أطفال الشوارع برامج علاج المدمنين، برامج توعية الأمهات اللاتي لديهن أطفال يعانون من مشكلات خاصة بالاضطرابات النفسية والاجتماعية .

٢ – **الجوانب المعرفية الخاصة بالنظريات العلمية** المرتبطة بالأدوار المهنية التي يؤديها كمشرف مثل نظريات الإدارة والتفاعل، أو النظريات المرتبطة بالأدوار التي يؤديها المشرف عليهم كنظرية الدور، نظرية النسق نظرية الاتصال وليس الغرض هو مجرد معرفة تلك النظريات ولكن الهدف هو كيفية توظيف تلك النظريات في تحقيق أهداف العملية الإشرافية.

٣ - **الجوانب المعرفية الخاصة بالتنظيمات المؤسسية التي تعمل من خلالها** المشرف مع المشرف عليهم، ومن الضروري أن تكون هناك جوانب معرفية تتعلق باللوائح والقواعد والقوانين المرتبطة بنوع تلك المؤسسة وكيفية ممارستها لأعمالها وبرامجها وكذلك كيفية تحديد الموارد المختلفة التي تعتمد عليها، وذلك لأن أي ممارسة سوف ترتبط بتلك الجوانب وتتأثر بها.

٤ - **المتطلبات المعرفية الخاصة بالمجتمع وثقافته**، ومن المهام للمشرف أن يجعل كأنه توجيهاته وتعليمه وتدريبه للمشرف عليهم مرتبطة بوضوح بالمجتمع الذي نعيش فيه ونعمل في إطار ومن أجل تنميته وبالتالي كان لابد أن يتوفر لدى المشرف جوانب معرفية خاصة المجتمع وليس المقصود بالمجتمع المجتمع المحلي فقط بل تركز الجوانب المعرفية على ما يلي:

أ - **المعرفة الخاصة بالمجتمع المحلي وثقافته ومشكلاته**، وما هي التطورات المختلفة التي يمر بها وما هي الخصائص التي يتميز بها دون غيره من المجتمعات المحلية الأخرى فالمجتمع الحضري المحلي يختلف من المجتمع الريفي كذلك فإن المجتمعات العشوائية تختلف عن المجتمعات الحضرية وبالتالي قد تكون هناك ممارسات لها خصوصية معينة في هذا الإطار لا يمكن أن نحددها دون توفر المعرفة الخاصة بتلك الجوانب.

ب - **المعرفة الخاصة بالمجتمع القومي وأهدافه التي يسعى إليها** والتي لابد أن ترتبط بالموجهات الإشرافية عمن يتدربون على الممارسة، ولذلك نرى ضرورة وضع الإطار المعرفي الشامل عن المجتمع القومي وارتباطه بالخبرات الإشرافية الخاصة بالممارسة ومن أمثلة من نركز عليه هو مشكلات المجتمع القومي مثل مشكلة زيادة

السكان، مشكلة الأمية بالإضافة إلى إيضاح الأهداف الأساسية للمجتمع هو الاتجاه نحو التنمية المستدامة من خلال المشروعات الإنتاجية والإستثمارية كذلك التركيز على المشاركة التطوعية ودور المجتمع المدني في تحقيق أهدافه.

جـ - المعرفة الخاصة بالمجتمع العالمي وتطوراته في المجالات المختلفة حيث أصبح العالم الآن يعيش في قرية صغيرة أي سرعة الاتصال والتبادل العلمي والمهني في مختلف المجالات بالإضافة إلى أن هناك مؤثرات عالمية قد يتأثر بها بعض الميادين التي نعمل فيها مثل مجال الخدمة الاجتماعية الطبية ومواجهتها للأسر التي تصاب بالأمراض التي تزداد حديثا مثل الأمراض المتعددة للفشل الكبدي والكلوي، أمراض السرطان والإيدز وغيرها، وكذلك الاهتمام العالمي بحقوق الإنسان وكيفية تفصيل برامجها ونظم ممارستها.

٥ - المعرفة المهنية الخاصة بالمضمون العلمي والمهني الذي ترتكز عليه الممارسة المهنية في كافة الميادين حيث أن الممارسة تتضمن قواعد علمية محددة مثل الاستعانة ببعض النظريات، استخدام وسائل علمية في الدراسة وتحديد وتقدير المشكلات وتحديد عمليات المساعدة بالإضافة إلى أن النماذج العلمية الحديثة وما يرتبط بها من ممارسات مهنية في إطار العمل مع الجماعات تتطلب بلا شك ضرورة التعرف عليها ودراستها بدقة واكتساب الخبرات التي تتعلق بكيفية ممارستها، ونراعي أن تلك النماذج في زيادة مستمرة وتنوع وتداخل يرتبط ببعضه البعض ونوضح أن أهم النماذج ركزت على بعض الموضوعات التي لها أهمية في الممارسة من أهمها ما يلي:

أ – موضوعات خاصة بكيفية التدخل لتغيير السلوك أو تعديله بالنسبة لبعض المشكلات.

ب – موضوعات خاصة بالتفاعل بين وحدات العمل المختلفة التي تتعامل مع الممارسون كالمؤسسات والعملاء والجماعات والقادة وغيرهم من الوحدات الأساسية في العمل.

جـ – موضوعات خاصة بالاتصال والتبادل المعرفي وكذلك الخبرات التي يسعى إلى الحصول عليها الممارس لكي يحقق الأهداف في أقل وقت وجهد في هذا المجال.

د – موضوعات خاصة بالتنمية سواء بالنسبة لإمكانيات وقدرات الأعضاء أو بالنسبة لاتجاهات المجتمع واهتماماته المختلفة مثل نموذج الأهداف الاجتماعية وما جاء أيضا بالنموذج التنموي وغيره.

٦ – **المتطلبات المعرفية الخاصة بالتطورات التكنولوجية واستخدامات الكومبيوتر والإنترنت** ويعيش العالم الآن في إطار من التطورات المختلفة من بينها التطورات التكنولوجية التي تركزت على استخدامات الكومبيوتر ووسائل الاتصال المتعددة ومن الضروري التعرف على تلك التطورات وكيف يمكن الحصول على جوانب معرفية جديدة، وتنمية ما لدى المشرف من معارف مختلفة يمكن الاستفادة بها، كذلك يستطيع المشرف أن يتبادل الجوانب المعرفية على العلماء والخبراء في الدول الأخرى من خلال استخدام الإنترنت أو أنه يستطيع أن يشترك في بعض المجالات للحصول على المعرفة من خلال استخدام الأساليب التكنولوجية والمتوفرة الآن.

أن المتطلبات المعرفية للعملية الإشرافية لا تقل أهمية عن باقي المتطلبات بل أنها تدعمها وتزيد من أهميتها ولذلك لابد أن يسعى إليها المشرف لأنها تمثل البداية الحقيقية لتحديد أدوار الإشراف وكيفية ممارستها وتنميتها خلال المراحل المختلفة للإشراف.

ثانياً: المتطلبات المهنية:

ومن المعروف أن كل مهنة من المهن لها مكونات أساسية تشمل المعارف المهنية، الخبرات المهنية، المهارات، الوسائل، الأساليب التي ترتبط بها وتميزها بالإضافة إلى أن كل مهنة لها ما يميزها من مصطلحات ومفاهيم خاصة بها توضح مضمونها الذي يتبين من خلال الممارسة المهنية في المواقف المختلفة، ولذلك لابد أن يتوفر لدى المشرف متطلبات مهنية ترتبط بطبيعة المهنة التي ينتمي إليها والأهداف الإشرافية التي يسعى إلى تحقيقها وأهم **المتطلبات المهنية التي يجب أن تتوفر في المشرف هي ما يلي:**

١ – **متطلبات خاصة بالمصطلحات والمفاهيم المهنية التي تتميز بها الممارسة** المهنية لمهنة الخدمة الاجتماعية بكافة طرقها مثل مصطلحات العميل، الجماعة، العلاقات المهنية، العلاقة الإشرافية، الجماعات الفرعية، التدخل المهني بطريقة خدمة الجماعة، البرنامج في خدمة الجماعة، نماذج الممارسة المهنية وغيرها من المصطلحات التي سوف تستخدم في إطار العملية الإشرافية حيث أن لكل مصطلح مدلوله الخاص واستخداماته في الجوانب التي تتعلق به مهنيا.

٢ – **متطلبات خاصة باستخدام الوسائل المهنية التي يجب أن تتوفر لدى** المشرف لكي يحقق أهداف العملية الإشرافية ومعرفة أهداف كل وسيلة وكيفية استخدامها والخطوات التي يجب اتباعها عند استخدام تلك الوسائل، وأهم تلك الوسائل ما يلي:

أ – المقابلات المهنية في الممارسة الخاصة بالعمل مع الجماعات مثل مقابلة القادة، مقابلة الأعضاء، وكذلك المقابلة التمهيدية في الإشراف، أيضا مقابلة المشرف عليهم طبقا للأهداف التي يسعى إليها المشرف مع مراعاة أن المقابلات التي تتم يجب أن يشترك فيها الأخصائي والمشرف حرصا على العلاقة الإشرافية.

- الاجتماعات الدورية التي يعقدها المشرف مع المشرف عليهم مثل الاجتماعات الإشرافية الفردية، الاجتماعات الإشرافية الجماعية وكذلك الاجتماعات الإشرافية التقويمية والاجتماعات العامة التي قد يحضرها بعض الموظفين، المسئولين بالمؤسسة طبقا لأهداف الاجتماع ومضمونه الذي يتميز به دون غيره من الاجتماعات الأخرى.

جـ - استخدام المناقشات الجماعية عن اختلاف أنواعها كمصدر أساسي للحصول على البيانات والمعلومات وكوسيلة للتعرف على المشكلات وأسبابها والوصول إلى طرق العلاج لها حيث أن تلك المناقشات لها أهمية سواء من الجانب الاجتماعي أو الجانب المهني في العملية الإشرافية.

د - وسيلة التقارير كوسيلة أساسية واقعية تقدم تصوير حقيقي لما يدور في مبدأ الممارسة الفعلية مما يجعل المشرف على دراية واضحة بما يتم في إطار الممارسة بالإضافة إلى أن التقارير وسيلة تعليمية وتدريبية أيضا حيث تتضمن مواقف مهنية يمكن أن يستخدمها المشرف لكي يؤدي أدواره الإشرافية من أجل تحقيق النمو المهني للمشرف عليهم.

هـ - وسيلة الملاحظة حيث أن الملاحظة عامل مشترك في العديد من الوسائل التي يستخدمها المشرف لأنها تؤدي إلى إدراك حقيقة الواقع وتجعل المشرف يحدد بطريقة عملية ومهنية ما هي جوانب المساعدة التي يتطلبها الموقف الإشرافي بالإضافة إلى أن الملاحظة يمكن استخدامها في كافة المواقف، ويمكن الحصول على نتائجها مباشرة.

ويستطيع المشرف أن يختار الوسائل المناسبة للموقف الإشرافي والأهداف التي يسعى إلى تحقيقها من خلال هذا الموقف.

ثالثاً: المتطلبات الثقافية:

ومن المعروف أن الثقافة مفهوم إلى القيم والعادات والتقاليد التي يتميز بها مجتمع معين أو فئة معينة من الأفراد أو الجماعات، بالإضافة إلى أن الثقافة تتضمن كافة الجوانب التكنولوجية وغير التكنولوجية التي يستخدمها الإنسان في حياته والتي يتأثر بها وتؤثر هي أيضاً في حياته وكلما توفرت لدى المشرف جوانب ثقافية متعددة كلما كان قادراً على إدراك ما يمر به من مواقف وما يواجه من ردود أفعال ولذلك كان من الضروري أن يراعي المشرف توفر الجوانب الثقافية التالية:

١ – ثقافة المجتمع الذي يعمل فيه موجهي القيم والعادات والتقاليد والمعاملات التي تتم بين أفراده، وجماعاته، وكذلك القوى المؤثرة فيه، والتكوين الأسري والمشكلات التي تواجه المجتمع دون غيره من المجتمعات الأخرى.

٢ – الثقافات النوعية التي قد تتكون في المجتمع لدى بعض الفئات سواء كانت فئات سوية أو غير سوية فهناك ثقافة الحرفيين وثقافة الشباب، وثقافة الريفيين، وثقافة أطفال الشوارع، وثقافة الذين يتجمهرون للإدمان. وقد تكون تلك الثقافات عامل أساسي في دفع وتشجيع الأفراد للقيام بسلوكيات معينة كما أن دراسة تلك الثقافات توضح الخصائص الإنسانية التي يتميز بها الأفراد دون غيرهم.

وعندما يقوم المشرف بتعليم وتدريب المشرف عليهم كيفية دراسة تلك الثقافات ومراعاة مدى تأثرها في شخصية الأعضاء الذين نتعامل معهم من خلال الجماعات فإن ذلك سوف يساهم في تحقيق أهداف التدخل المهني بشكل إيجابي.

رابعاً: المتطلبات المهارية لدى المشرف:

ترتبط العملية الإشرافية بالممارسات المحددة لها، وكذلك بالممارسات التي يجب القيام بها في مواقف معينة لتحقيق النمو المهني للمشرف عليهم هذا بالإضافة إلى أن الأدوار المتعددة التي يجب أن يقوم بها المشرف تتطلب توفر مهارات أساسية في العمل حيث أن تلك المهارات تساعد على قيام المشرف بالمسئوليات والمهام الإشرافية وأهم المتطلبات المهارية ما يلي:

١ – متطلبات مهارية تتعلق بكيفية التعامل مع المشرف عليهم وإتاحة الفرصة المناسبة لمشاركتهم في المواقف المختلفة مثل مهارة التفاعل، مهارة المشاركة، مهارة الاتصال ولكل مهارة منها فنيات معينة يجب اتباعها حتى يمكن ممارسة العمل الإشرافي بالمهارات الواضحة الميسرة للعمل.

٢ – متطلبات مهارية تتعلق بالإجراءات والخطوات المهنية الخاصة بعملية المساعدة الإشرافية للمشرف عليهم من حيث كيفية تحديد من هم الذين يحتاجون للمقابلات الفردية، ومتى يجب عقد الاجتماع الإشرافي الجماعي وما هو الوقت المناسب لعقد تلك الاجتماعات، كذلك حتى يمكن القيام بالملاحظة وما هي الترتيبات التي يجب الإلتزام بها قبل تنفيذها.

٣ – متطلبات مهارية تتعلق باستخدام تكنولوجيا التعليم والتدريب أي الوسائل المناسبة في هذا الإطار فهناك مواقف إشرافية تتطلب استخدام المحاضرة، ومواقف أخرى تتطلب استخدام الأفلام، ومواقف تالية تتطلب استخدام بعض التسجيلات، ومواقف معينة تتطلب استخدام الكومبيوتر وبالتالي يجب أن يتوفر لدى المشرف إمكانية الحصول على تلك الوسائل وكيفية استخدامها بالطرق الفنية المناسبة.

٤ – متطلبات مهارية تتعلق بالعمل والتعاون مع فريق العمل بالمؤسسة التي يعمل فيها المشرف حيث أن المشرف لا يعمل بمفرده مع المشرف عليهم بل أن هناك تخصصات مختلفة يجب أن يتعامل معها ويكتسب من خبراتهم يتعلق بأدواره كمشرف بالإضافة إلى ضرورة الاستعانة بهم خلال عملية الإشراف طبقا للمواقف التي تتطلب ذلك.

وتتضح مهارة الأخصائي في العمل والتعاون مع فريق العمل من خلال الجوانب المهارية التالية:

أ – كيفية تحديد وشرح دوره ودور الممارسين لفريق العمل وأهمية تعاونهم من أجل الوصول إلى أهداف الممارسة التي ترتبط مع أهداف المؤسسة.

ب – كيفية عرض الخبرات الخاصة بالممارسة لدى المشرف عليهم وأهميتها بالنسبة لعملهم داخل المؤسسة وخارجها حيث أن ميدان العمل يرتبط بجوانب متعددة تتفاعل على بعضها في المواقف المختلفة.

جـ – مشاركتهم في حل بعض المشكلات أو التدخل في بعض المواقف التي تتطلب ذلك ووضعهم في مكانة الخبراء والمتخصصين الذين يستطيعون المشاركة ما لديهم من خبرات ومعارف متميزة لديهم.

العوامل المؤثرة فى العلاقة الإشرافية وراجعة إلي المشرف

تتدخل بعض الاحتياجات والمشاعر من جانب المشرف فى العلاقة الإشرافية وبالتالى تؤثر في مقدرة المشرف على مساعدة الأخصائى الاجتماعى أو المتطوع ويمكن أن نناقش بعض هذه العوامل فيما يأتى [1] :

١) قد يكون للمشرف فكره معينة عن طريقة مثلى لأداء العمل – ويخيل إليه أنه لا يمكن الوصول إلى النتائج المرجوة إلا بهذه الطريقة فقط فإذا ما تمسك بذلك فإنه يقع فى خطأ وضح حدود لا ضرورة لها العمل – وبالتالى يحاول المشرف أن يفرضها على الأخصائى الاجتماعى أو المتطوع مما يجعل الخبرة التى يحصل عليها هذا أو ذاك – محصورة فى نطاق ضيق. فلا يجب إذن أن يغيب عن المشرف أن هناك عدة وسائل تؤدى إلى نفس النتيجة وربما فى وقت أقل وبمستوى أفضل. وعليه أن يشجع المشرف عليه وربما يبتكروكى يشتغل معلوماته ومهاراته.

فعلى عاتق المشرف إذن تعليم المشرف عليه المبادئ الأساسية لطبيعة خدمة الجماعة، غير أنه من حق المشرف عليه أن يطبق هذه المبادئ حسبما يتراءى له ما دام ذلك لا يضر بالعمل أو يتنافى مع لوائح وأغراض المؤسسة .

٢) قد يخشى المشرف ، وخصوصاً إذا كان حديث العهد بالإشراف أن يفشل في أداء عمله ، وبالتالي يفقد الثقة في نفسه ، وقد يشعر المشرف عليه بذلك فتهتز ثقته في المشرف .

والعلاقة الإشرافية كأي علاقة مهنية تعتمد على عنصر الثقة ، فإذا فقدت هذا العنصر انهارت تلك العلاقة من أساسها . لذلك يجب على المشرف أن يلم بمبادئ الإشراف ويمارسها قبل أن يتولى عمله بصفة رسمية حتى يكتسب الثقة في قدرته على أداء واجبه .

٣) قد يجد المشرف وخصوصاً قليل الخبرة نفسه متوحداً مع الذين يشرف عليهم بمعنى أنه يحس بأحاسيسهم ويشعر بمشاعرهم وذلك تفقد العلاقة الإشرافية طابعها المهني لأنها تصبح علاقة شخصية متحيزة غير موضوعية .

وعلى المشرف إذن أن يتمسك بموضوعية العلاقة الإشرافية ، وإذا وجد في نفسه ميلا إلى التوحد مع من يشرف عليه ، فعليه أن يكون أميناً في تقييم ذاته ومعالجة الأمر بنفسه ، فإن فشل في ذلك فعليه أن يتنحى عن الإشراف على هذا الشخص بالذات .

٤)قد يلمس المشرف بعض نواحي الضعف في المشرف عليه . وقد تكون نفس نواحي الضعف هذه لدى المشرف ذاته ، كأن يلمس المشرف أن المشرف عليه مثلا لا يستطيع أن يقيم علاقة ودية سليمة مع الجماعة كجماعة . وأنه نفسه يعاني من عدم قدرته على اكتساب تلك المهارة . ففي هذه الحالة قد يتغاضى المشرف عن هذا العيب ولا يناقشه مع المشرف عليه أو يساعده

على التخلص منه ، أو قد يلجأ المشرف إلى الإسراف فـــي نقـد وتوجيـــه المشرف عليه كنوع من التعويض الزائد .

وهذا يجب على المشرف أن يتقبل نواحي النقـص عنـده ولا يجعلـها تتدخل في الموقف الإشرافي ويبدأ في مساعدة المشرف عليه على التغلب علـى ما ينقصه من مهارات.

٥)قد تكون لدى المشرف اتجاهات سلبية تجاه السلطة نتيجة خبرات ســابقة ، ولما كان الإشراف يضمن بعض السلطة ، فقد يكـــره المشـــرف العمليـة الإشرافية نتيجة لذلك ويهمل في عمله أو قد يكون المشرف قد اكتسب فكـرة خاطئة عن معنى السلطة ، فيستخدم العلاقة الإشرافية كنوع من الســيطرة على المشرف عليه فعلى المشرف أن يفهم اتجاهاته تجاه السلطة ويحاول أن يصححها كي يتمكن من إقامة العلاقة الإشرافية على أسس مهنية سليمة .

٦)قد يجد المشرف في نفسه ميلا إلى العمل مع الجماعات بحيث ينســيه هـذا الميل قواعد وأسس العملية الإشرافية . فأثناء قيـــام المشـــرف بملاحظـــة المشرف عليه وهو يعمل مع الجماعة أو أثناء قيام المشرف بوظيفة الريادة الثانوية – ربما عمل مع الجماعة مباشرة ووضح المشرف عليـه جانبـاً – وبذلك يقضي على العلاقة المهنية بين المشرف عليه والجماعة .

وعلى المشرف إذن أن يدرك حدوده ووظائفه ولا يتخطاها .

٧) قد يشعر المشرف بعدم الأمن لأى أسباب قد تكون راجعه إلـــى ظروفـه الاجتماعية أو إلى وضعه وعمله في المؤسسة أو لأسباب ذاتيـــه ، وتؤثـر مشاعره بعدم الطمأنينة على العلاقة الإشرافية .

فقد يكون عدوانياً أو قد يكون سلبياً مع المشرف عليه ، لذلك فيجب أن يكون المشرف بقدر الإمكان متمتعاً بقدر كاف من الصحة النفسية .

٨) قد يركز المشرف اهتمامه على الجماعة التي يعمل معها المشـــرف عليــه أو المؤسسة مهملاً احتياجات المشرف عليه وخصائصه الفردية ، وبالتـــالي

لا يعامله كشخص ، وقد ينتج عن ذلك عدم استجابة المشرف عليه للعلاقة الإشرافية فتفشل العملية الإشرافية. فواجب المشرف إذن أن ينظر إلى المشرف عليه كفرد إلى جانب نظرية إليه كشخص يقوم بعمل معين.

٩) قد يكون المشرف غير مدرك لفلسفة وأغراض ونظام المؤسسة ونتيجة لذلك قد يعطى خبرات خاطئة للمشرف عليه. وهنا قد يقع المشرف عليه في أخطاء أثناء قيامه بعمله لذلك فعلى المشرف أن يلم جيداً بالنواحى المختلفة المتعلقة – بالمؤسسة التى يعمل بها .

١٠) قد يكون المشرف غير ملم بالمجتمع الذى تقع فيه المؤسسة والذى يؤثر بلا شك على المؤسسة والجماعات التى تخدمها، وبذلك لا يتمكن المشرف من مساعدة المشرف عليه على تفهم المجتمع أو الاستفادة من إمكانياته أو خدمته عن طريق الجماعات . لذلك فعلى المشرف أن يدرس المجتمع الذى تقع فيه المؤسسة دراسة وافيه ليتمكن من مساعدة المشرف عليه على فهمه والاستفادة منه وخدمته .

الفصل الثالث
الممارسة المهنية للإشراف

الموضوع السادس : المبادئ المهنية فى الاشراف :

المبدأ يعنى فرضا ثبت بالتجربة أو الملاحظة ومن الممكن أن يستخدم كدليل للعمل أو كوسيلة للفهم ، والمبادئ تنتج عن التحليل الدقيق بالتجربة أو البحث العلمى المقنن ... وهو بذلك قد ينتج عن المفاهيم أو الحقائق الأساسية أو القواعد العامة التى يثبت بالتجارب الدقيقة صحتها .

أي أن المبدأ حقيقة أساسية لها صفة العمومية يصل إليها الإنسان عن طريق الخبرة أو البحث العلمى .

ومبادئ الإشراف تعتبر الإطار العام الذى يستخدمه المشرف لكى يحقق الغرض من الإشراف بشرط أن يستخدم المشرف هذه المبادئ استخداما سليما لكى يساعد الأخصائيين والطلاب والمتطوعين على ترقية أدائهم المهنى .

ومعرفة المشرف لهذه المبادئ لا يعد كافيا بل لابد من فهمه لها وإيمانه بفلسفتها ، ومن أهم هذه المبادئ :

1- مبدأ تحقيق أهداف الإشراف :

أن عملية الإشراف عملية مخططة مرسومة لها أهداف واضحة محددة لابد وان يكون المشرف على علم بها وان يكون فاهم لها من اجل تحقيقها .

وهذه الأهداف تساعد المشرف على تأدية وظيفته الإشرافية وتحقيق أهدافها وهذه الأهداف هى :

أ- مساعدة الأخصائي أو المتطوع أو الطالب على استخدام طريقة العمل مع الجماعات استخداما محققا لأهدافها المهنية .

ب- مساعدة الأخصائي على فهم المجتمع المحلى الذى تقع فيه المؤسسة وكذلك فهم المؤسسة وإمكانياتها .

ج- مساعدة الأخصائي على ربط الأساس النظرى لطريقة خدمة الجماعة من اجل استخدامه لفهم دوافع السلوك .

ويتضمن هذا المبدأ قيام المشرف بدراسة من يشرف عليهم لمعرفة نقاط القوة والضعف لديهم وأيضا دراسة الجماعات التي يعمل معها المشرف عليهم من اجل معرفة اوجه القوة والضعف ثم العمل على وضع التخطيط المناسب لمساعدة كل من الأخصائيين والمتطوعين والطلاب وجماعاتهم من اجل تحقيق أهداف طريقة العمل مع الجماعات .

٣- مبدأ الدراسة والتشخيص في الممارسة المهنية :

فلكي ينجح المشرف في مساعدة المشرف عليهم سواء أكانوا أخصائيين اجتماعيين أم متطوعين أم طلاب ، لابد وان يقوم بتشخيص المستوى المهني وذلك بدراستهم وجمع المعلومات التي تتعلق بهم .

وهناك الكثير من المصادر التي يستخدمها الأخصائي في عملية الدراسة نذكر منها :

١- استمارات التوظيف بالنسبة للموظفين ، واستمارات التطوع بالنسبة للمتطوعين ، والاستمارات التي ترسلها معاهد الخدمة الاجتماعية للمؤسسات قبل بداية فترة التدريب العملي لطلاب هذه المعاهد .

٢- ملاحظة المشرف لمن سيشرف عليهم في الفترة التوجيهية بالمؤسسة .

٣- المقابلات التمهيدية التي يعقدها المشرف في بداية عملية الإشراف .

ومن هنا يجب على المشرف أن يبدأ مع المشرف عليهم من المستوى الذي سوف يحدده بناء على عملية التشخيص التي قام بها ، فالأخصائي أو المتطوع أو طالب التدريب لا يستفيد من عميلة الإشراف إذا كانت أعلى أو اقل من مستواه لأنه بالطبع سينصرف عن متابعة المشرف أو مناقشته وبالتالي تسوء العلاقة بين المشرف والمشرف عليهم .

كما يجب على المشرف أن يتعامل مع المشرف عليهم حسب قدراتهم فلا يصح ان تكون الحركة أسرع أو أبطأ من مستواهم حتى يستطيع المشرف تحقيق الغرض من عملية الإشراف .

٣- مبدأ التركيز على الأعضاء:

أن الغرض الرئيسى لعملية الإشراف هو ترقية الكفاية الوظيفية للمشرف عليهم من اجل رفع مستوى الخدمات التى تقدمها المؤسسة للجماعات وللأفراد .

فالأخصائي هو الذى يعمل مع الجماعات ويقوم بمساعدة أفرادها على مقابلة احتياجاتهم وإشباع رغباتهم وحل مشكلاتهم وقد تقابله بعض الصعوبات أثناء تأدية عمله سواء كانت صعوبات خاصة بمهارته كأخصائي أو صعوبات تتعلق بالجماعات أو الأعضاء أو المؤسسة أو المجتمع أو غير ذلك .

ومن هنا فان الأخصائي سوف يحتاج إلى المشرف لمساعدته على تذليل مثل هذه الصعوبات من اجل مساعدة الجماعة وأعضائها على تحقيق أهدافها .

وينطوى تحت هذا المبدأ أيضا أنه يجب على المشرف أن يركز اهتمامه أثناء الاجتماع الإشرافي الفردى أو الجماعى على ما يجب أن يتعلمه الأخصائي أو المشرف عليهم حسب حاجاتهم وقدراتهم تلك الحاجات والقدرات التى تختلف من اخصائي إلى آخر .

فإذا كان المشرف يركز اهتمامه على مساعدة الأخصائي على تدريب الأعضاء على القيادة والتبعية فلا يصح أن يتطرق إلى موضوع أخر فى نفس الوقت إلا إذا تطلب الموقف ذلك وكانت هناك حاجة ملحة تتطلب إجراء سريعا.

٤- مبدأ تقدير المشرف لمشاعر الأخصائي والاستجابة لها:

لكل علاقة إنسانية استجابات انفعالية ووجدانية وتختلف هذه الاستجابات باختلاف المشتركين فى العلاقة والموقف الاجتماعى بينهم ولكن المشاعر عامل أساسى للعلاقة الإنسانية .

للمشاعر جانبان إحداهما إيجابي والآخر سلبى وينبغى على المشرف إذا أراد تكوين علاقة إشرافية طيبة بينه وبين من يشرف عليهم أن يعترف بمشاعره بشقيها الإيجابي والسلبى وكذلك عليه أن يدركها ويفهمها من اجل حشد قواه لتوجيهها الوجهة البناءة من اجل تحقيق أهداف الإشراف .

وعلى المشرف أن يستجيب للمشاعر التى يعبر عنها من يشرف عليهم سواء كانت هذه المشاعر سلبية أو إيجابية فهناك بعض الأنماط السلوكية التى قد تثير المشاعر السلبية فى المشرف كالنقد اللاذع أو الاتجاه العدوانى أو الاتكالية من جانب المشرف عليهم وهنا يجب على المشرف إلا يغضب أو يثور وإنما يكون هادئا حتى يستطيع مساعدتهم وعليه ألا يهاجمهم أو يقارنهم بالآخرين لأن ذلك سوف يزيد من حدتهم وسوف يؤدى إلى مشكلات جسيمة بل عليه أن يقدر سلوكهم ومشاعرهم حتى يشعروهم بأنهم لم يفقدوا حبه وتقبله وأن يعمل على وضع الحدود لسلوكهم .

وعلى المشرف تشجيع من يشرف عليهم على التعبير عن مشاعرهم الإيجابية والسلبية من أجل تخفيف حدة هذه المشاعر السلبية وتكوين العلاقات الإشرافية واستخدام المشاعر الإيجابية فى زيادة قوة العلاقة الإشرافية بين المشرف والمشرف عليهم .

٥- مبدأ تكوين العلاقات الإشرافية الإيجابية :

والأساس الذى يرتكز عليه هذا المبدأ هو التقبل والإحترام والحرية والثقة المتبادلة بين المشرف والمشرف عليهم .

فتقبل المشرف للمشرف عليهم والعكس صحيح أمرا ضروريا لبناء علاقة إشرافية إيجابية مهنية بينهما فيجب أن يتقبل المشرف عليهم بغض النظر عن مستواهم المهنى أو قدراتهم أو خصائصهم وكذلك فإن الاحترام والحرية المتبادلة بين المشرف والمشرف عليهم تؤدى إلى ثقة المشرف عليهم فى المشرف وسعيهم للانتفاع بمساعدته وخبراته لذا يجب أن يبدأ المشرف فى بناء علاقة إشرافية إيجابية مع المشرف عليهم ويجب أن تكون هذه العلاقة مهنية وفى حدود وظيفة المؤسسة فلا يتعامل المشرف مع من يشرف عليهم إلا بالقدر الذى تتطلبه طبيعة وظيفته ومصلحة العمل كما وضعت أسسه المؤسسة .

ويجب على المشرف أن يحترم المشرف عليه مهما كان مستواه المهنى ومهما كانت تصرفاته أو أعماله أى يجب أن تكون العلاقة الإشرافية خالية من

...نى أو الانحراف الشخصى كالحب أو الشعور فالتحيز الوجدانى

يقف حجرة عثره فى سبيل تحقيق أهداف الإشراف كما يجب علــى المشــرف عليهم أن يحترموا المشرف الذى يكرس وقته ومجــهوده لمســاعدتهم وذلــك بتقديرهم لمشاعره ومجهوداته التى يبذلها لمساعدتهم وخدمتــهم وتقبلــهم لــهذه المساعدات والخدمات .

كما يجب على المشرف أن يشعر بالحرية أثناء قيامه بعملية الإشــراف من أجل إحساسه بالرضا والطمأنينة والحرية هنا معرفتــه لحــدوده ولا تعنــى الحرية فى تقديم المساعدة لمن يشاء وتعتبر وظيفة المؤسسة هى العامل الوحيــد الذى يزوده بحدوده هذه الحرية كما يجب على المشرف عليه أن يشعر بالحريــة والحرية هنا تعنى أنه حر فى تقبل مساعدته وأراء ومقترحات المشرف ولكــن على المشرف أن يبصره فى حالة رفضه لمساعداته بالفوائد التى يجذبــها هــو والجماعة من جراء هذا الإشراف ثم يتركه ليقرر ما يراه دون ضغط .

كما يجب على المشرف عليه أن يثق فى المشرف كشخص له تدريبــه الخاص وصفاته الخاصة وممثل من قبل المؤسسة لمساعدته على النمو والتقــدم ومن أهم عوامل تكوين الثقة بين المشرف والمشرف عليهم هو إظهار شــعورهم الاهتمام والاحترام والرغبة فى المساعدة أما الثقة من جانب المشرف فينبغــى عليه أن يثق بنفسه على انه قادر على مساعدة المشرف عليهم وعلــى تحقيــق أهداف عملية الإشراف وكذلك ثقة المشرف فى من يشرف عليهم وفى قدراتــهم على النمو والتغير .

ومما لا شك فيه أن كلا من المشرف والأخصائى له دور كبــير فــى التأثير على العلاقة الإشرافية فاتجاه المشرف وكذلك فهمه لوظيفته وللمؤسســة ووظيفتها ودورها فى المجتمع وكذلك ثقته فى نفسه وقدرته على استخدام نفســه بطريقة بناءه له دور كبير فى العلاقة الإشرافية وكذلك فإن خــبرة الأخصــائى وفهمه لوظيفته ومعرفته لمناطق قوته وضعفه وقدرته على تكويــن العلاقــات الإيجابية وفهمه لعملية الإشراف وأغراضها كلها عوامــل ذات تأثيرهــا علــى تكوين العلاقة الإشرافية الإيجابية .

٦- مبدأ التنظيم الإشرافي :

يجب أن يكون الإشراف تنظيماً وضع حسب مبادئ سليمة والمبادئ التي يجب أن يوضع على أساسها التنظيم الإشرافي هي :

١- يجب أن تحدد المسئولية الملقاة على عاتق كل من يعمل في الإشراف فكل مشرف يجب أن يدرك بدقة مسئولياته وتبعاته كما أن كل مشرف يجب أن يحدد الأشخاص الذين يعتبر مسئولاً أمامهم ولا يجب أن يسأل المشرف عليه أكثر من مشرف لنفس نوع العمل طبقاً لمبدأ وحدة الأمر .

٢- يجب أن تتاح للمشرف سلطة تتمشى مع مسئولياته بحيث يستطيع أن يقوم بتلك المسئولية بمعنى أن السلطة يجب أن تتوازن مع المسئولية .

٣- يجب أن يكون التنظيم الإشرافي متكاملاً رغم التخصصات التي قد ينقسم إليها التنظيم تمشياً مع أهداف المؤسسة .

٧- مبدأ الديمقراطية :

أن فلسفة الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة تقوم على الفلسفة الديمقراطية والمقصود بالديمقراطية هنا أسلوب وطريقة المعيشة والحياة وليس الديمقراطية السياسية فقط .

ومعنى ذلك أن الديمقراطية تؤثر وتحدد الأفعال actions وردود الأفعال reactions

وجوهر مبدأ الديمقراطية في الإشراف أن الأخصائيين الاجتماعيين والمتطوعين وطلاب الخدمة الاجتماعية يختلفون في مدى قوتهم وضعفهم وأن صفتي القوة والضعف قابلتين للتغير والتأثير بالمواقف الاجتماعية المختلفة ولهذا نجد أن بعض الأخصائيين يحتاجون إلى مساعدة المشرف أكثر من البعض الآخر ولذا فعلى المشرف أن يتقبل مثل هذه الفروق الفردية في المشرف عليه مع استغلال جوانب القوة وتدعيمها والعمل على علاج أوجه النقص .

ومعنى ذلك أن كلا من المشرف والمشرف عليه يتحملان مسئولية حل مشكلة المشرف عليه المهنية التى يتعرض لها أثناء تأديته لعمله ومساعدته على ترقيه أدائه الوظيفى وتكوين شخصيته المهنية .

ويجب على المشرف أن يعى جيدا أنه شخصا معينا ومساعدا لمن يشرف عليهم وأن إيمانه بأن لكل فرد جوانب قوة وضعف يمنعانه من السيطرة على من يساعدهم وإتاحة الفرصة لهم للتعبير عن آرائهم ومقترحاتهم دون أى ضغط أو إرغام من أجل تكوين العلاقة الإشرافية الإيجابية .

٨- مبدأ التقويم :

أن الهدف من الإشراف هو العمل على نمو الأخصائيين والمتطوعين وطلاب الخدمة الاجتماعية وكذلك تحسين البرامج والخدمات التى تقدم مباشرة لأعضاء الجماعات .

ويعتبر التقويم من الأمور الهامة فى الإشراف ويعرف التقويم بأنه تحديد القيمة الفعلية للتغيرات التى تصاحب الجهود المبذولة فى النواحى التى تتعلق بالأخصائى وما يقوم به من مسئوليات مهنية على ضوء أهداف خدمة الجماعة ووظيفة المؤسسة .

والتقويم فى الإشراف يهدف إلى الكشف عن مدى تحقيق أهداف الإشراف فعن طريق التقويم يمكن للمشرف والمشرف عليه أن يروا مــا استطاعوا أن يتوصلوا إليه من أهداف ومعرفة ما أحرزوه من نجاح أو فشل حتى يستطيع المشرف والمشرف عليه إدراك إيجابيات عملهما أو سلبياته من أجل تحسين الممارسة المهنية وجوانب الأداء المختلفة ويشترك فى عملية التقويم المشرف والأخصائى والجماعة والمؤسسة وكل من يمكن الاستفادة منهم فى هذه العملية الحيوية .

وإذا كان التقويم يدعوا إلى جمع الأدلة والبراهين التى تبين مدى تقدم الأخصائى فى أدائه المهنى فإن هذا يوضح لنا أهمية كتابة التقارير وتسجيل المعلومات التى تساعدنا فى عملية التقويم ومعرفة مواطن القوة والضعف فى مقومات العمل مع الجماعة بهدف تحسين وترقية الممارسة الهادفة إلى تحقيق النمو للفرد والجماعة .

الموضوع السابع : وظائف الإشراف

ذكرنا أن عملية الإشراف مبنية على العلاقات بين عضو هيئة إدارة المؤسسة وأخصائيين اجتماعيين أو متطوعين أو طلاب بمعاهد الخدمة الاجتماعية . ويقوم المشرف أثناء عملية الإشراف بثلاث وظائف :

أولا : وظيفة إدارية .

ثانيا : وظيفة تعليمية .

ثالثا : وظيفة الريادة ثانوية .

رابعا : وظيفة المشرف كدرب .

وهذه الوظائف متداخلة ومندمجة مع بعضها البعض ، ويجب أن تعضد وتساند كل وظيفة منها الأخرى إذ لا يمكن أن تستقل إحداها عن الوظائف الباقية لأنها تستمد دعائمها من موارد وأصول واحدة ويجب أن تضمن الجمع بينها في عملية الإشراف .

فالمشرف في الواقع شخص يقوم بهذه الوظائف الثلاث مندمجة اندماجا دقيقا ، ولكننا هنا نفرق بينهم لتوضيح ودراسة كل منها فقط وكل محاولة يقوم بها المشرف في أي وقت لفصل هذه الوظائف كأن يقول " أنا مدير المؤسسة أو أنا معلم للمشرف عليهم أو أن يقول أنا مستشار لبرامج ، فلابد أن تؤدي ذلك إلى فوضى وارتباك مع الأفراد الذين يحاول مساعدتهم وكذلك عدم قدرته على القيام بدوره بعد أن انقسمت الوظيفة التي يقوم بها وتهدمت أركانها .

هذه العلاقات المتداخلة للوظائف الرئيسية للإشراف تكون واضحة وجلية عندما تتبين للمشرف جهوده الإدارية التي ألقيت على عاتقه ، إذ أن المسئولية الإدارية للمشرف هي أن يرى عمل المؤسسة يؤدي على الوجه الأكمل وله تأثيره حتى بفرض أنه قام ببعض نواحي المران وإجراء تجارب لأحد الأخصائيين الذين يشرف عليهم ورمى معه جهودا تعليمية .

فهو لا يستطيع التنصل من مسئوليته الإدارية التي تحسبه عليها المؤسسة – يبدو ذلك واضحا عندما يقوم طالب معاهد الخدمة الاجتماعية بالتدريب العلمي بإحدى المؤسسات ويكون مدير المؤسسة مسئولا عن التدريب ومشرفا عليهم .

إذن فوظائف الإشرافية مندمجة ويصبح واضحاً أن نتحقق من ضمان أداء العمل على الوجه الأكمل فى الوقت الذى تساعد فيه أخصائيين آخرين ونشرف عليهم لكى يجدوا مكانهم من النظام الإدارى للمؤسسة ويؤدوا واجباتهم على الوجه الأكمل ، فالمشرف كإدارى هو فى نفس الوقت معلم .

أولاً : الوظيفة الإدارية للإشراف :

تعتبر هذه الوظيفة أهم وظائف المشرف بالمؤسسة فإذا لم تكن المؤسسة تدار بطريقة سليمة فإن باقى وظائف الإشراف أن تتم بالطريقة التى تساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها – **ومن أهم مسئوليات هذه الوظيفة :**

١) اختيار الموظفين :

يقوم مجلس الإدارة فى بعض المؤسسات باختيار الموظفين الذين يكلفون بالعمل فى المؤسسة وقد يكون مجلس الإدارة " لجنة اختيار الموظفين " للقيام بهذا العمل وذلك لاختيار الشخص اللائق للوظيفة المطلوبة من حيث المؤهلات والخبرات السابقة والمهارات التى يجب أن تتوفر فى الشخص المطلوب ويشترك مدير المؤسسة فى هذه اللجنة ويرفع تقريره إلى مجلس الإدارة وقد يسند مجلس الإدارة مهمة اختيار الموظفين إلى المدير المنفذ بالمؤسسة " .

وتستعين بعض مؤسسات خدمه الجماعة بالمتطوعين – وهؤلاء تقع مهمة اختيارهم على المدير المنفذ الذى ينظم لهم أوقات عملهم بالمؤسسة ويشرف عليهم هو شخصياً أو واحد رؤساء الأقسام الذين يعملون بالمؤسسة .

٢) شرح سياسة المؤسسة :

يقوم المدير المنفذ للمؤسسة بشرح الأهداف التى من أجلها أنشئت الأغراض التى تسعى إلى تحقيقها والبرامج والخدمات التى تقدمها للأعضاء بغرض الوصول إلى تحقيق هذه الأغراض وهذا يساعد الموظف الجديد على تفهم دوره فى المؤسسة وعلى إشعاره بالاطمئنان من ناحية تعاونه مع باقى الموظفين ويوضح المدير المنفذ كذلك علاقة مؤسسته بالمؤسسات الأخرى الموجودة بالبيئة ومدى التعاون مع هذه المؤسسات .

ومن الناحية الإدارية يوضح المدير المنفذ الالتزامات التى يتطلبها للعمل فى المؤسسة ومسئولية كل موظف فى هذه الناحية ومن أهم الالتزامات التسجيل

واستمارات العضوية وحضور الأعضاء اليومى مع توضيح طريقة كتابة التقارير التى تتبعها المؤسسة سواء إحصائية أو قصصية يومية أم شهرية أو سنوية.

٣) تعريف الموظفين بالمؤسسة :

تظهر هذه المسئولية بوضوح عند تعيين أحد الموظفين بالمؤسسة سواء فنيين (معينين أو متطوعين) أو كتابيين إذ يقوم المدير بتعريفهم بإمكانيات المؤسسة من مبانى ومرافق وملاعب وأدوات وغيرها ومواعيد استعمال كل منها مع تقديم المشرفين أو المسئولين عن هذه الإمكانيات للموظف الجديد الذى انضم للمؤسسة كذلك تعريفه بالأعمال اليومية كمواعيد الحضور والانصراف ثم النظم المالية المتبعة مثل ميزانية المؤسسات من إيراد ومنصرف وأبواب كل منهما والسلف الدائمة والمؤقتة وقيمه الاشتراك السنوى للعضو بالمؤسسة ومواعيد دفع الاشتراك وهكذا من أعمال تساعد على أن يسير العمل بالمؤسسة بطريقة منظمة.

٤) شرح البرامج بالمؤسسة :

ويوضح المدير المنفذ أنواع البرامج التى تمارسها الجماعات بالمؤسسة ومدى مقابلة هذه البرامج لحاجات الأعضاء الذين يمارسونها مع توضيح البرامج العامة للمؤسسة ودور الرواد فى كل من هذه البرامج ومقدار المساهمة المالية التى تقدمها المؤسسة للأعضاء لمساعدتهم على الاشتراك فى هذه البرامج.

٥- تنظيم عمل الموظفين :

يساعد المدير المنفذ موظفى المؤسسة على تنظيم وتنسيق الأعمال التى يقومون بها وهذا خير ضمان لسير العمل مع توفير الجهد والوقت اللازمين لأدائها حتى يمكن تنفيذ برامج أخرى يستفيد منها أعضاء الجماعات ولا يفوت المشرف هنا دوره فى تقدير الأعمال التى يقوم بها الرواد إذ أن هذا يحفزهم على العمل المثمر .

الإشراف وعلاقته بالمؤسسة وواجبات المشرف الإدارية :

ومن أهم واجبات المشرف الإدارية هو أن يرى أن نشاط المؤسسة التي يقوم بالعمل بها والإشراف على القائمين بنواحي النشاط فيها يؤدى على الوجه الأكمل وله تأثيره الفعال بمعنى أن يتحمل بعض الشئون الإدارية بالمؤسسة كأن يمدها بالأخصائيين المدربين إذا خلت من شاغليها ويعملون القائمين بالعمل ويرشدهم بما أوتيّ من معرفة ومران ومعلومات أكتسبها أثناء عمله السابق ويعمل على زيادة قدرات المشرف عليهم في إنجاز العمل على الوجه الفني الصحيح بالاجتماعات والمناقشات كما يتقدم للمؤسسة بالاقتراحات الخاصة بتحسين العمل أو تغيير بعض النظم أو زيادة النشاط أو تعديل البرامج أو تحسين الإدارة بما يكفل تحسين الخدمات أو بسرد بعض المشاكل للرواد وطرق علاجها ومناقشة هذه المشاكل مع جميع أعضاء إدارة المؤسسة وما اتبعه في حلها حتى يتمشى الجميع معه في جميع خطوات النشاط وتنفيذ البرامج وفي الوقت نفسه تكون وسيله تعليمه لمن لم تمر عليه مثل هذه المشاكل من قبل وقد يتعاون الجميع على أن يقوم كل منهم بدوره في حلها أو يتبين أثناء مناقشتها بعض الحلول الأخرى لعلاجها .

ولكى يكون المشرف ناجحا فى عمله بالمؤسسة وعلاقته بالقائمين فيها ، لابد ان تكون علاقته فعالة مع المهنيين على إدارتها ومع القائمين بالعمل فيها ومع الأشخاص الذين يتعاملون معها ويتقبلون خدماتها ومع الطلبة الذين يقوم بالإشراف عليهم بمعنى أن قدراته لا تكون نحو القيام بمجهود فعال فى أداء الخدمة الموكولة إليه فى المؤسسة على الوجه الأكمل أو تكون علاقته بمن حوله من الإداريين والزملاء على أحسن ما يكون ولها تأثير قوى على الخدمات التى يقوم بها بل لابد أن يجد من وقته ما يكون مع أعضاء مجلس إدارة المؤسسة ويتمشى مع أغراضهم التى يريدون تحقيقها بالعمل فى المؤسسة ويقدم تقاريره الدورية عن سير العمل بالمؤسسة ورأيه فيما يراه وما كانت تتوقعه إدارة المؤسسة من القيام بهذه الخدمات ومدى ما تحقق منها .

هذا ولا تكون هذه العلاقة الحسنة وبينه وبين الموظفين الفنيين فقط بل والإداريين أيضا وكل من يقوم بالعمل حتى الخدم لكى يكون عمله ومجهوده لهما التأثير المنظم الفعال فى الخدمات حتى مع أفراد المجتمع معهم ويتناولهم نشاط المؤسسة .

ثانيا : الوظيفة التعليمية :

جزء آخر من وظيفة المشرف فعليه أن يعمل ويساعد العاملين معه فى المؤسسة سواء أخصائيين أو طلاب معاهد الخدمة الاجتماعية على أساس أنهم اقل منه خبرة وتجربة فى هذا الميدان وذلك بغرض نموهم فنيا حتى يقوم كل منهم بعمله مع الجماعة على الوجه الأكمل وذلك لتحقيق الغرض الذى من أجله أنشئت المؤسسة وينظر المشرف إلى طلاب الخدمة الاجتماعية نظرة أوسع ويعطيهم اهتماما اكبر ، إذا أن تعليمه لهم يعتبر من أهم مسئولياته حتى يمكنهم القيام بهذا النوع من العمل فى المستقبل بعد تخرجهم من معاهدهم لذلك اهتمت المؤسسات بالجانب التعليمى للأشراف فأصبح المشرف مسئولا أمام المؤسسة عن تدريب وتعليم الموظفين الذين يشرف عليهم بحكم خبرته وإعداده وتجاربه السابقة .

وتنقسم الوظيفة التعليمية للمشرف إلى قسمين :

١- ما يتعلق بالمؤسسة : وينحصر دور المشرف فى هذه الناحية فى شرح تاريخ المؤسسة والأغراض التى أنشئت من أجلها والنظام الذى تتبعه لتحقيق تلك الأغراض والعوامل التى تحيط بالمؤسسة التى تؤثر فيها .

كذلك شرح فلسفة المؤسسة التى تقوم عليها الإدارة وأخيرا طريقة التطبيق العلمى من حيث وضع الخطط التى تسير عليها المؤسسة وميزانيتها الإيراد والمنصرف وتكوين اللجان وأنواعها ومسئولياتها وعلاقة المؤسسة بالمؤسسات الأخرى فى المجتمع .

٢- ما يتعلق بالعمل مباشرة مع الجماعات بفعلى المشرف أن يساعد المشـــرف عليهم على إدراك وفهم العلاقة بين ما يقومون به من عمل مع الجماعـــات ومدى تحقيق ذلك لأغراض وأهداف المؤسسة وعليه كذلك تشجيع كل منـــهم لإبراز مهارته والاستفادة منها فى برامج الجماعة بجانب تعليـــم المشـــرف عليهم أسلوب العمل مع الجماعة ودور الرائد فى كل ما يتعلق بالجماعة ككل أو بأعضائها كأفراد .

مراحل النمو المهنى التى يمر بها المشرف عليه :

يمر المشرف عليه أثناء نموه المهنى بخمسه مراحل وعلى المشـــرف مراعاتها أثناء عملية الإشراف :

أولا مرحلة التخوف أو الحساسية البالغة :

وهى مرحلة يمر بها المشرف عليه فى أول الأمر وتلازمه فـــترة مـــن الوقت فى بداية تكوين العلاقات ولذا يجب على المشرف أن يعمل على اطمئنانه ولا يهدف إلى محاسبته أو الإقلال من خبراته وإنما يكون هدفه تبادل الخـــبرة والمعرفة واكتساب مهارة جديدة ويعمل على الاهتمام به ومساعدته فى شـــعوره وإحساسه وبعث الرغبة فيه لاكتساب خبرات جديدة تؤدى إلـــى زيـــادة إتقانـــه لعمله.

ثانيا : مرحلة الاسترخاء :

وذلك بأن يحاول المشرف عليه إتقان بعض الألفاظ الفنية أو التعبـــيرات والمصطلحات فى العمل رغم عدم إدراكه الحقيقى لمدلول هـــذه التعبـــيرات أو المصطلحات وذلك لكى يعطى المشرف شعوراً بأن إدراكه كبير بينما هو فـــى الحقيقة لا يزال فى حاجة إلى قسط كبير من المهارات وقد ظهر أن بعض مـــن المشرفين ينخدعون بهذا المظاهر ويصابون بخيبة أمل حين يكتشفون أن بعـض من يتقنون الكلام والتلاعب بالألفاظ والمصطلحات الفنية يفشلون فـــى عملـــهم التطبيقى ولابد فى هذه المرحلة أن يستمر المشرف فى بث الطمأنينة فى نفســـه عن طريق مساعدته على التطبيق الهادئ التدريجى وقد يكـــون التطبيـــق فـــى مستوى أقل ولكن بصرف النظر عن هذا المســـتوى فـــهو يعتـــبر أداة التعلـــم واكتساب الخبرة ثم يعمل على تحسين المستوى .

ثالثا : مرحلة الفهم مع صعوبة التطبيق :

وهى مرحلة يصل إليها المشرف عليه بعد أن يكون قد تخلص من مخاوفه ومن اهتمامه باسترضاء المشرف ويصل المشرف عليه فى هذه المرحلة إلى إدراك كاف لحقيقة المواقف المختلفة التى يمر بها في عمله ولكنه يكون فى حاجة لاكتساب مهارات تساعده فى العمل عندما يعجز عن أداء المهنة التى يؤديها على ما يجب أن تكون عليه وفى هذه المرحلة يجتاز الإشراف أحسن الظروف إذ تكون المخاوف والمقاومة الشعورية قد زالت من المشرف عليه وأصبح مستعداً لتقبل النقد والتوجيه والاستفادة من الإشراف ويكون المشرف عليه فى هذه المرحلة قادرا على الاعتراف بالخطأ وراغبا فى تحليله ودراسته وتجنبه كما يكون متحمسا فى طلب المساعدة التى يحتاجها .

ولهذا يجب على المشرف فى هذه المرحلة أن يبرز نواحى النجاح والتفوق التى تبدو فى عمل المشرف عليه .

رابعا : مرحلة التفوق النسبي فى الفهم والتطبيق :

وفى هذه المرحلة يكون المشرف عليه واقعيا فى تفكيره مدركا لحقائق المواقف التى يمر بها وتصبح نتائج التجارب التى يمر بها جزءا من خبراته وقدراته ولا يشعر المشرف عليه بالتخوف مما قد يترتب على عمله بالنسبة لشخصه وإنما يفكر فى عمله على أساس أنه عمل يستطيع القيام به لأنه يفهمه ويدرك ما يطلبه هذا العمل وفى هذه المرحلة يتميز المشرف عليه بالقدرة على تغيير أساليبه وبالقدرة على اكتساب مهارات جديدة دون أن يصاحب هذا التغير أى اضطراب نفسى أو ذهنى وقد يحدث فى هذه المرحلة توقف فجائى للنمو نتيجة لشعور المشرف عليه بأنه قد وصل إلى أقصى ما يستطيع من النمو الفنى والواقع أن فرص هذا النمو لكل من المشرف والمشرف عليه قد لا تنتهى أبدا إذ توجد مواقف تتطلب من الفرد أن يتعلم شيئا جديدا لمواجهتها .

خامسا : مرحلة القدرة على تعليم الغير :

في هذه المرحلة يتعلم المشرف عليه أساليب التعليم نفسها ويكتسب مهارة ومقدرة في نقل ما يعرفه إلى غيره وبذلك ينتقل إلى مرحلة الإشراف على الغير بدلا من أن يكون مشرفا عليه .

أهم المبادئ التي يتصف بها المشرف في قيامه بالدور التعليمي :

١- أن يكون اهتمام المشرف منصبا على شخصية المشرف عليه وقدرته في العمل مع الناس لا قدرته ومهارته في برنامج معين.

٢- أن يأخذ المشرف في اعتباره ما يتميز به كل فرد عن غيره فلكل إنسان فرديته وشخصيته .

٣- أن لا يقارن المشرف مشرفا عليه بأحد زملائه .

٤- أن يتيح المشرف الفرصة الكاملة للمشرف عليه للتعبير عن نفسه مع توفير جوا من الراحة والحرية وإبداء الرأي .

٥- أن يستغل المشرف البيئة كمثير للمشرف عليه تحثه على الابتكار والتفكير والاهتمام بموارد البيئة الممكن الاستفادة منها لصالح الجماعات داخل المؤسسة .

٦- أن لا يقتصر المشرف في تعليمه للمشرف عليه على نقل المعلومات أو خبراته السابقة بل يجب أن يوفر له استخدام التجربة والممارسة حتى يكتسب بنفسه خبرات ومعلومات خاصة .

ثالثا : الريادة الثانوية للجماعات الوظيفة الثالثة للجماعات :

الوظيفة الثالثة للإشراف والتي عن طريقها يؤدي المشرف دورا هاما في ريادة الجماعة ولو أنها ريادة غير مباشرة إلا أن تأثير المشرف على الجماعة يصل عن طريق المشرف عليه وهي التي يستمد منها المشرف عليه التقدير والتشجيع من المشرف إذ لا يحصل المشرف عليه على هذا التقدير من الجماعة نفسها، ولما كنا نجد المشرف عليه مهما كان إعداده ومهما كانت خبراته فإنه لا

يستطيع منفردا أن يحقق أحسن النتائج لأن تفكيره المنفرد لا يؤدى دائمـــا إلـــى ذلك بينما نجد أن إتقان العمل مع الجماعة لا يتـــأتى إلا عــن طريـــق تفـــاعل الخبرات والتجارب بين المشرف و المشرف عليه فالمشـــرف يمثـــل مصـــدرا رئيسيا للتقدير والتشجيع لا غنى للمشرف عليه عنه بجانب اشتراك المشـــرف والمشرف عليه الذى يعمل مباشرة مع الجماعة فى التفكير ووضع الخطط ولهذه الوظيفة أهمية كبرى .

فرائد الجماعة – المشرف عليه – يعمل كما قلنا مع الجماعـــة مباشـــرة ويشترك فى حياتها الجماعية اشتراكا فعالا وكذلك بحكم اندماجه مع الجماعـــة التى يعمل معها لابد أن يتأثر فى تصرفاته واتجاهاتـــه إلـــى حـــد مـــا بنـــوع الاستجابات التى تصدر من الجماعة تجاه أعماله وشخصه وهذا مما يحد مـــن قدرته على النظر فى الأمور نظرة موضوعية غير متحيزة ولكى يمكن صيانـــة التفاعل الجماعى ما قد يعترضه نتيجة لتأثر الرائد بعلاقته المباشـــرة بأعضـــاء الجماعة فإن الأخصائى يحتاج إلى شخص آخر لا يكـــون مشـــتركا اشـــتراكا مباشرا فى هذا التفاعل ليناقشه فى كل ما يرتبط بعمله مع الجماعة وهنا تكفـــل العلاقة الإشرافية ضمان الموضوعية وعدم التحيز .

والمشرف رائد ثانوى للجماعة بعيد عن الاتصال المباشر بها ويســـتطيع أن يناقش المواقف التى يواجهها الرائد دون التأثر بها وبذلك يمكنه أن يصل مع الأخصائى إلى أحكم القرارات التى تتطلبـــها خدمـــة الجماعـــة ، ويلاحـــظ أن أخصائى الجماعة يعى ويتنبه إلى التجارب والمواقف التى تجتازهـــا الجماعـــة بدرجة تصعب عليه أحيانا معرفة العوامل الخارجية التى تؤثر فى هذه التجارب لأن اشتراكه الفعال يحول دون انطلاق تفكيره فيما وراء هـــذه المواقـــف مـــن عوامل عديدة أما المشرف فلعدم انشغاله بالمواقف التى تمر بها الجماعة فإنـــه يكون أكثر قدره على النظرة العامة الشاملة لهذه المواقف والعوامل التى تؤثـــر فيها .

دور كل من المشرف والمشرف عليه فى ريادة الجماعة :

١- علاقة كل منهما بالجماعة :

الأخصائي مسئول مسئولية كاملة عن العمل مباشرة مع الجماعة أما المشرف فعلاقته بالجماعة غير مباشرة ولا يجوز للمشرف تولى ريادة الجماعة أو التدخل المباشر فى نشاطها إلا بعد اتفاق مسابق مع رائدها .

٢- علاقة كل منهما بالآخر :

يعمل الرائد مع الجماعة كمندوب للمؤسسة ويساعدها فى القيام بنشاطها وتحقيق أغراضها فى ضوء رسالة المؤسسة وسياستها بينما المشرف مسئول عن تمكينه من القيام بعمله مع الجماعة ويساعده فى عدم الخروج عن نظام وسياسة المؤسسة بجانب مسئولية توجيهه لتطبيق مبادئ خدمة الجماعة إذ قد يبتعد الرائد عن هذه المبادئ بسبب ضغط الجماعة عليه .

٣- وسيلة التعامل بينهما :

يتصل الأخصائى بالمشرف عن طريق التقارير التى سجلها عن الجماعة وكذلك الاجتماعات الإشرافية ، بينما يقوم المشرف بالوقوف على عمل الرائد عن طريق دراسة هذه التقارير ومناقشتها خلال الاجتماعات الإشرافية وكذلك عن طريق ملاحظته أثناء قيامه بالعمل مع الجماعة على أن يكون الرائد هو الوسيط بين المشرف والجماعة فعن طريقه يوصل المشرف إلى الجماعة ما يراه من نشاط أو نظام أو أغراض .

٤- تقييم العمل مع الجماعة :

يقوم الرائد بتقييم عمله مع الجماعة مما يؤدى إلى إضطراد نموه الفنى ويشمل هذا التقييم دوره مع الجماعة ومهاراته وقدراته فى العمل ويساعد المشرف الرائد فى هذه العملية خصوصا تقييم مهاراته وقدراته .

رابعا : الوظيفة التدريبية (المشرف كمدرب):

اتجهت معظم الكتابات الخاصة بالإشراف إلى أن الوظائف الأساسية للمشرف هي الوظيفة الإدارية ، الوظيفة التعليمية ، الوظيفة التوجيهية (الريادة الثانوية) ، ولكن يتبين من تحليل العملية الإشرافية أن المشرف لا يقوم بتلك الوظائف فقط وانه يقوم أيضا بتدريب المشرف عليهم على القيام ببعض الأعمال والبرامج المرتبطة بعملهم في مجال الممارسة ، ولذلك تصبح الوظيفة الخاصة بتدريب المشرف عليهم من الوظائف الهامة والضرورية عند تحقيق أهداف الإشراف ، يهتم المشرف فى العملية التدريبية بضرورة إكساب الطلاب أو المشرف عليهم خبرات ميدانية لها أهمية ومن جهة أخرى فأن التدريب يوضح إمكانيات وقدرات المشرف عليهم ومدى إمكانية تنمية مضمونها العلمي المهني لكي تستخدم في الممارسة المهنية .

ولكي يؤدي المشرف كمدرب أدواره المرتبطة بهذا الجانب فانه يراعى الجوانب التالية :

الجانب الأول : اعتبارات أساسية في التدريب :

١- المشرف كمدرب يهتم بمساعدة المشرف عليهم بالحصول على معارف علمية ومهنية جديدة مرتبطة بالمجال التدريبي الذي يشتركون فيه .

٢- المشرف كمدرب يساعد المشرف عليهم في توظيف المعارف العلمية والمهنية في مجال الممارسة بطريقة معينة ترتبط مع غيرها من الخبرات التي يحصل عليها .

٣ – يقوم المشرف بعرض نماذج مهنية تم اختبارها والتأكد من أهميتها ثم أصبحت أساسية في الممارسة وذلك حتى يستطيع المشرف عليهم أن يجدوا صورة مناسبة لما يجب أن يقوموا به .

٤- يجب أن يدرك المشرف أن التدريب لا يقف عند حد معين ولكنه قبل استلام العمل وبعده وكذلك على فترات دورية أثناء القيام بالعمل .

٥- يفضل أن يتم التدريب على بعض البرامج والأعمال فى المجال الطبيعــــى للمؤسسات والمنظمات التى تتم فيها الممارسة .

٦- يجب أن يتميز المشرف بالقدرات الخاصـــة باستخدام وســائل التدريـب المختلفة مثل المحاضرة ، المشاهدات ، المناقشات ، وتمثيــل الـدور وان يختار ما يتناسب مع موضوع التدريب .

٧- ضرورة أن يقوم المشرف بإتاحة الفرص المناسبة لمشاركة المتدربين فــى العملية التدريبية منذ بدايتها حتى نهايتها حيث أن المشاركة تسمح بــالتركيز والإدراك لموضوعات التدريب بالشكل المناسب .

٨- يستعين المشرف ببعض الممارسات الفعلية فى مجال التدريب ويحولها إلــى موضوعات تدريبية يمكن الاستعانة بها والإستفادة من مضمونها العلمــــى والمهنى .

الجانب الثانى : علاقة وظيفة التدريب بالوظائف الإشرافية :

يتبين من تحليل الوظائف الإشرافية أن هناك علاقة وثيقة بينها ، مــــن حيث ان كل وظيفة تتفاعل مع الوظائف الأخرى من جوانبها المختلفة ، ويمكـن أن نوضح العلاقة بين الوظيفة التدريبية وباقي الوظائف كما يلي :

١ - تتضح العلاقة بين الوظيفة التدريبية وباقي الوظائف فالتدريب يمكـــن أن يمارس من خلال النظام الإداري كذلك فانه يطبق عند استثمار الوقــت ، عند القيام بالاتصالات المطلوبة لإنجاز العمل ويتعرف المشــرف علـــى إمكانيات المشرف عليهم حتى يمكن وضع نظام لتدريب العاملين علـــى اختلاف شخصيتهم .

٢ - تتضح العلاقة بين الوظيفة التدريبية حيث أن التدريـــب يرتبــط بــالتعليم وعندما نجد ان التعليم هو الصفة الغالبة لمساعدة المشرف لمشرف عليـــهم، ولكن قد يمارس التعليم بطريقة أكاديمية ولا توجد فيه أى جوانب تطبيقيـــة التى يتضمنها التدريب لان التعليـــم المتكـــامل يؤكـد توظيــف المعرفــة

والمعلومات ويوضح كيفية التعامل ومواجهة المشكلات من خلال اتباع قواعد مبنية على العلم ونظرياته المختلفة .

٣ – يمكن أن نوضح أن التوجيه الذى يقوم به المشرف أثناء العملية الإشرافية أو ما يطلق عليه (الريادة الثانوية) لا يحقق أهدافه دون تحديد المشرف للاحتياجات التدريبية التى يتطلبها ممارسة العمل المهنى ، وفى الوظيفة التوجيهية يحتاج المشرف عليه إلى شخص أخر مرتبط بالإطار المهنى ولديه خبرات متقدمة فى العمل حتى يمكن أن يستفيد المشرف عليه من تلك المكونات وبالتالى يستطيع المشرف أن يقدم تلك المكونات ويستخدمها من خلال العملية التدريبية ، كما أن المشرف اكثر قدرة على النظرة العامة الشاملة لكل المواقف الإشرافية والعوامل المؤثرة فيها .

الجانب الثالث : كيف يؤدى المشرف وظيفته كمدرب ؟

يؤدى المشرف وظيفته كمدرب من خلال خطوات أساسية يجب أن يتبعها حتى يحقق الهدف التدريبي في نطاق عملية الإشراف **وأهم تلك المراحل ما يلي :**

المرحلة الأولى :

اكتشاف وتحديد الاحتياجات التدريبية للمشرف عليهم من خلال المواقف الإشرافية .

المرحلة الثانية :

وضع أولويات للاحتياجات التدريبية .

المرحلة الثالثة :

تصميم برنامج تدريبي على فترات متتالية أو برنامج تدريبي متكامل يمكن تنفيذه مرة واحدة .

المرحلة الرابعة :

مناقشة المشرف عليهم في البرنامج التدريبي والتعرف على آرائهم وخبراتهم في هذا المجال .

المرحلة الخامسة :

اتخاذ الخطوات في وضع البرنامج التدريبي من كافة الجوانب النظرية والعملية .

المرحلة السادسة :

إمكانية الاستعانة ببعض الخبراء في بعض الجوانب التدريبية مثل خبراء الأنشطة النوعية ، خبراء في التنظيم والإدارة طبقاً للاحتياجات التدريبية .

المرحلة السابعة :

تحديد وسائل للتقويم تستخدم مع المشرف عليهم للتعرف على أهمية ما قام به المشرف من تدريبات وكيفية الاستعانة من مكونات التدريب المختلفة .

أنواع التقارير التي يجب الاستعانة بها خلال العملية التدريبية :

يستعين المشرف بعدة أنواع من التقارير للحصول على الحقائق والمعلومات التي تشكل مصدرا هاما لتحديد الأدوار التي سوف يقوم بها المشرف ومن أهم أنواع تلك التقارير التي يسجلها الأخصائي الاجتماعي :

١- التقارير الدورية التي يسجلها الأخصائي الاجتماعي أثناء اجتماعه مع الأعضاء والجماعة حيث توضح حقائق خاصة بالممارسة الفعلية للعمل مع الجماعات أو كيفية مواجهة المواقف المهنية التي قد تواجه الأخصائي الاجتماعي .

٢- التقارير التي يسجلها الأخصائي الاجتماعي بخصوص ممارسة برامج أو أنشطة لها طابع خاص ويعد لها تقريرا تفصيليا متميزا بهذا النشاط مثل تقرير تسجيل معسكر خدمة البيئة أو تسجيل تقرير خاص بإعداد قافلة اجتماعية للتوعية تشترك فيه الجماعة .

٣- تقارير خاصة بالمواقف والمشكلات ذات الطابع الخاص مثل سيطرة القائد على اجتماعات الجماعة ، محاولة بعض الأعضاء فرض آرائهم وخبراتهم على بقية الأعضاء ، أو عدم توفر الأدوات والإمكانيات اللازمة.

٤ – التقارير التقويمية التي يقدمها الأخصائي في نهاية فترة زمنية معينة أو في نهاية قيامه بالعمل أو طبقا لمتطلبات المؤسسة التي يعمل بها في إطـــار نظامي وتنظيمها الإداري .

٥ – التقارير التحليلية الشاملة عن كافة برامج وأنشطة الجماعة وكذلـــك أهـــم التنظيمات المتبعة فيها ونظام مشاركة الأعضاء حيث أن التقرير التحليلي يقدم تصورا واقعيا لما يدور في الجماعة خلال فترة معينة ولكـــن مـــن خلال تحليل كافة العوامل المؤثرة في كل مرحلة من مراحل الممارسة المهنيـــة للعمل مع الجماعات .

أما عن تقارير المشرف :

أما عن التقارير التي يسجلها المشرف ويجب الاستعانة بها في العملية الإشرافية فهي كما يلي :

١- التقارير الخاصة بالمقابلات التمهيدية التي تعقـــد للمشـــرف عليـــهم قبـــل استلامهم العمل .

٢- التقارير الخاصة بالاجتماعات الإشرافية الفردية السابقة .

٣- التقارير الخاصة بالاجتماعات الإشرافية الجماعية التي يسجلها بعد عقد كل اجتماع إشرافي جماعي .

٤-التقارير الإشرافية التقويمية التي تسجل عند عقد الاجتماعـــات الإشـــرافية التقويمية .

٥- تقارير الريادة الثانوية أو زيارة المشرف للجماعة لقيامه بملاحظة بعـــض الموضوعات التي لها أهمية في العملية الإشرافية .

٦- التقارير التي يقدمها المشرف لمجلس الإدارة وارتباطها بالممارسة المهنيـــة والأدوار التي يقوم بها الأخصائي الإجتماعي والمشرف وقد توجد بعـــض الأنواع الأخرى من التقارير الإشرافية طبقا لطبيعة العمل المؤسسي وتمشيا مع الأهداف التي تسعى كل مؤسسة إلى تحقيقها .

المطلب الرابع : القواعد الأساسية لاستخدام التقارير في العملية الإشرافية:

يلتزم المشرف بقواعد أساسية عن استخدامه للتقارير المختلفة في العملية الإشرافية حتى يحقق الأهداف المرجوة الخاصة بالعملية الإشرافية .

فيما يلي أهم القواعد الإشرافية :

القاعدة الأولى :

ارتباط التقارير بالواقع الفعلي للممارسة كلما أمكن ذلك .

القاعدة الثانية :

ان تتميز التقارير بالموضوعية وعدم التحيز لأي جانب (الأعضاء ـ الجماعة ـ المؤسسة) .

القاعدة الثالثة :

أن يكون التقرير متميزا بالتسلسل المنطقي وارتباط مكوناتـــه بالـــهدف الأساسي من إعداده وتسجيله .

القاعدة الرابعة :

أن يتضمن التقرير الذي يستخدمه المشرف بالجوانب السلبية والإيجابيـــة حتى يمكن استخدامه كوسيلة تعليمية وتدريبية في آن واحد قدر الإمكان.

القاعدة الخامسة :

أن يكون الهدف من استخدام التقارير ليس مجرد النقد أو العرض ولكـــن الهدف الأساسي هو للتعليم والتدريب والعمل على تحسين الأداء المـــهني فيمـــا بعد، وكذلك عرض خبرات يمكن الاستعانة بها في المواقف التالية للممارسة.

القاعدة السادسة :

التنوع في استخدام التقارير ضرورة حيث أن التركيز على نوع محـــدد فقط ، التقارير الدورية قد يجعل الخبرات محدودة وبالتالي كلمـــا كـــان هنـــاك تقارير متعددة كلما ساعد ذلك على تكوين وإضافة خبرات للمشرف عليهم.

القاعدة السابعة :

ضرورة وضع المشرف للمعايير الأساسية التي يتم بناء عليها اختيار ومناقشة التقارير حتى يكون واضحا أسباب اختيار تلك التقارير وأهميتها بالنسبة للمشرف والمشرف عليهم.

القاعدة الثامنة :

عدم تكرار استخدام تقارير معينة عدة مرات لمناقشتها حتى لا يشعر المشرف عليهم بالملل والعمل الروتيني.

القاعدة التاسعة :

يمكن الاستعانة ببعض مقتطفات من التقارير، وليس من الضروري الاستعانة بها كاملة طبقا لهدف استخدامها.

القاعدة العاشرة :

يفضل التقارير المرتبطة بالمتغيرات المؤثرة في الممارسة في الوقت الحالي على أن تكون واقعية وتتضمن الجوانب المهنية التي تفيد المشرف عليهم.

الموضوع الثامن : الأدوار المهنية للمشرف

وضع Dimoek and Treeker **فـي كتابـهما** Supervision of Group work and recreation **التقسيم التالى لدور المشرف :**

أولا : المشرف كمعلم :

أن المشرف يقوم بوظيفة تعليمية في العملية الإشرافية ، وذلك يتطلب منه اتباع المبادئ التعليمية ومساعدة المشرف عليه على استخدام المعلومات النظرية وتطبيقها تطبيقا سليما . والمشرف كمعلم يقوم بمساعدة المشرف عليه على الاعتماد على نفسه وعلى توسيع دائرة معارفه وتنمية مهاراته وقدراته .

كما أنه يساعد المشرف عليه على تقييم الذات بطريقة موضوعية ليستطيع المشرف عليه أن يتكسب بصيرة تمكنه من تقدير قدراته وحدوده ومناطق الضعف والقوة بطريقة سليمة .

ثانياً : المشرف كملاحظ :

يستخدم المشرف الملاحظة كوسيلة للتعرف على علاقة المشرف عليه بالجماعة والمستوى الذى يؤدى به دوره المهني : لذلك فإن المشرف يستطيع أن يلاحظ فى الجماعة نواح كثيرة لا يستطيع أن يلاحظها المشرف عليه لأنه أكثر التصاقاً بالجماعة ، أو لأنه ليس ملماً بطريقة خدمة الجماعة بالقدر الذى توصل إليه المشرف .

وعند عقد اجتماع إشرافى مع المشرف عليه يقوم المشرف بمناقشة ما لاحظه مع المشرف عليه ويساعده على تفهمه وتحليله والتخطيط له .

ثالثاً : المشرف كممثل :

يقوم المشرف كممثل لأخصائي الجماعة الناجح عند قيادته للاجتماعات الإشرافية الجماعية ، أو إذا قام بسبب أو لآخر يعمل مباشر مع الجماعات فيكون المشرف فى هذه الحالة نموذجاً لكيفية قيادة وتوجيه المناقشات الجماعية أو مساعدة الجماعة على وضع وتصميم وتنفيذ وتقييم البرنامج ، أو مساعدة الجماعة على حل مشاكلها ، وما إلى ذلك .

رابعاً : المشرف كمصدر للمعلومات :

نظراً لما يتمتع به المشرف من معرفة وخبرات فإن المشرف عليهم يلجئون إليه للاستفادة من تلك المعلومات كلما أعوزهم الأمر .

ولكى يقوم المشرف بهذا الدور فيجب عليه أن يلم بالقدر الكافى م العلوم الإنسانية الأساسية المتصلة بطريقة خدمة الجماعة وبمبادئ وأ وطريقة خدمة الجماعة وبالمجتمع الذى تخدمه المؤسسة وبالمؤسسة وم وفلسفتها وأغراضها وجهازها الإدارى بحيث يستطيع أن يمد المشرف بالمعلومات المتعلقة بهذه النواحى كلما احتاجوا إلى ذلك .

وعلى المشرف أن يعاون المشرف عليهم على أن يكتسبوا بأنفس المعلومات وألا يعتمدوا عليه باستمرار اعتمادا كلياً .

خامساً : المشرف كمستشار :

يلجأ المشرف عليهم كثيراً إلى المشرف في غير أوقات الاجتماعات الإشرافية ليناقشوا معه مسائل عاجلة .

لذلك يجب أن يكون المشرف مستعداً لكي يقدم النصيحة والعون كلما استشاره المشرف عليهم في تلك المسائل العاجلة .

ولا تعني تلك الاستشارات العاجلة الاستغناء عن الاجتماعات الإشرافية سواء بل أنها مكملة لها ويتطلبها الموقف في حالات خاصة .

سادساً : المشرف كأخصائي جماعة :

يعمل المشرف غالباً مع جماعات إدارية كاللجان او مع جماعات المهنيين في المؤسسة وأثناء قيامه بهذا الدور كأخصائي جماعة عليه أن يتبع مبادئ وأساليب طريقة خدمة الجماعة .

سابعاً : المشرف كمسجل :

أن التسجيل جزء هام من عمل المشرف فيجب على المشرف أن يسجل الاجتماعات التي تحدث بينه وبين المشرف عليهم فرادى أو جماعات ، أو ما يلاحظه أثناء زياراته للجماعات ، إذ أن ذلك التسجيل يتيح له فرصة أفضل لتوجيه المشرف عليهم وتقييمهم كما أن التسجيل يستخدم في التقييم للعملية الإشرافية ذاتها .

ثامناً : المشرف كمتعلم :

يجب على المشرف أن يستمر في الإطلاع على ما يتصل بالإشراف وبطريقة خدمة الجماعة باستمرار حتى يستطيع أن يقوم بدوره كمستشار وكأخصائي جماعه وكمسجل وكمصدر للمعلومات وملاحظ ومعلم . لذلك فإن المشرف كمتعلم يمثل جزءاً أساسياً من الدور المتكامل للمشرف عليه للتعليم ، والأخير سيستزيد علماً هو الأخر كلما لمس ان المشرف لا يكف عن تزويده بالخبرات والمعلومات الجديدة .

وبعد أن استعرضنا دور المشرف يجب أن ننوه هنا إلى أن للمشرف دوراً أساسياً هو مساعده المشرف عليه على النمو. أما التقسيم السابق فهو بغرض الدراسة فقط لتوضيح ذلك الدور الأساسي للمشرف لذلك فإن هذا التقسيم السابق لا ينظر إليه إلا نظرة شاملة متكاملة .

الفصل الرابع
وسائل الإشراف

أولا : المقابلة التمهيدية في الإشراف .

ثانيا : الملاحظة .

ثالثا : التسجيل .

رابعا : الاجتماعات الإشرافية .

وسائل الإشراف :

هناك وسائل متعددة تستخدم من أجل تحقيق أهداف عملية الإشراف فـــى طريقة العمل مع الجماعات والغرض الأساسى من استخدام تلك الوســـائل هـــو مساعدة القائمين بالعمل فى المؤسسة على أداء عملهم وذلك حتى يمكن للمؤسسة أن تحقق الأهداف التى من أجلها أنشئت وفيما يلى أهم وسائل الإشراف :

أولاً : المقابلة التمهيدية أو الإشراف :

وتعتبر المقابلة فى الخدمة الإجتماعية من الوسائل الهامة فى العمل عنـــد ممارسة مختلف الطرق المهنية كما أنها تعتبر وسيلة أساسية فى الإشراف عنـــد ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وذلك من أجل تحديد وتوجيه الأخصائى فى بداية العمل المهنى ولابد من اتباع خطوات رئيســـية عنـــد القيـــام بالمقابلـــة التمهيدية هى كما يلى :

١- الدراسة الشاملة للمؤسسة من حيث الأهداف والإمكانيات .
٢- تحديد الأعمال التى تقدمها المؤسسة لمقابلة هذه الاحتياجات .
٣- وضع وصف دقيق لكل عمل من الأعمال مع ما تتطلبه كل منـــــها فيمـــن سيقومون بها من مميزات خاصة أو عامة.

وهناك نوعان من الرواد :

١- أخصائيون معينون ويعمل الأخصائى نظير أجر أو مكافأة سواء لكل الوقت أو بعضه وهم غالباً من بين خريجى كليات ومعاهد الخدمة الاجتماعية .
٢- رواد متطوعون وهذا النوع لازم للتوسع فى ميدان خدمة الجماعة ويســـتفاد من هؤلاء المتطوعون على نطاق واسع بل ويجب تشجيعهم على التطوع فى مؤسسات خدمة الجماعة وذلك لزيادة عدد الجماعات وعدم قدرة الدولة علـــى توفير الرواد المحترفين كذلك لا تستطيع الدولة تحمل مكافأة الرواد اللازمين للعمل مع الجماعات المتزايدة العدد وبجانب هذا فأن تشجيع المتطوع يســـاعد على تهيئة الفرص للشباب لاستثمار وقت فراغه ومروره على عمليات نمـــو أساسية وهى الانتقال من مرحلة الأخذ إلى مرحلة العطاء .

أنواع الرواد اللازمين للعمل فى مؤسسات خدمة الجماعة :

يعمل فى مؤسسات خدمة الجماعة أنواع من الرواد يشتركون فى عملية نمو أعضاء الجماعات وهم :

١- **أخصائي اجتماعي** : ويعمل مع الجماعات الصغيرة العدد ويهتم بتوجيه التفاعل الجماعى فى الجماعات لكى تصبح صالحه لنمو أعضائها وإكسابهم المهارات الجسمية والعقلية والنفسية والاجتماعية الصالحة .

٢- **أخصائى نشاط** : ويتخصص فى نوع من أنواع النشاط ويتقنه لإعداده وخبراته السابقة وغالبا ما يعمل مع رائد الجماعة الذى يساعد أعضاء جماعته للاستفادة من مهارات وخبرات هذا الرائد .

٣- **رائد أدارى** : ويتولى مسئولية الشئون المالية والإدارية اللازمة لتنظيم نشاط الجماعة داخل المؤسسة .

٤- **رائد مجتمع** : ويقوم بتكوين علاقات ناجحة فى المجتمع المحيط بالمؤسسة ترمى إلى صالح الجماعات التى تخدمها المؤسسة .

٥- **المشرف** : ويتولى عملية الإشراف وتوجيه الأخصائيين العاملين بالمؤسسة.

وقبل أن يبدأ من وقع عليه الاختيار بالمؤسسة تتم بينه وبين المشرف مقابلة فردية تمهيدية لها أهميتها إذ أنها بداية عملية الإشراف وتمهد لتكوين العلاقات بينهما لذلك كان على المشرف أن يستعد لهذه المقابلة بأن يراجع المعلومات الخاصة عن هذا الموظف أو المتطوع الذى سيعمل بالمؤسسة أو طالب معهد الخدمة الاجتماعية الذى سيدرب بها ويتصل المشرف بالمشرف عليه لتحديد مكان وموعد هذه المقابلة ويعد نقاط المناقشة وبيان عن العمل الذى سيقوم به فى المؤسسة وترمى هذه المقابلة إلى أكثر من هدف .

١- تكوين العلاقات الإشرافية :

يعتبر تقبل المشرف للمشرف عليه أساس هذه العلاقة إذ يشعر المشرف عليه ببعض الخوف والاضطراب من الموقف الجديد وهنا تظهر مساعده المشرف له بطريقة تساعده على التعبير عن نفسه بحيث يتغلب على مخاوفه

ويجب أن يبتعد المشرف عن استعمال الاصطلاحات العلمية والألفاظ الأجنبية مما قد يشعر المشرف عليه بصعوبة تقبل المشرف له بل يجب أن تدور المناقشة بالأسلوب الذى يدعو المشرف عليه للاطمئنان والارتياح كتمهيد لعلاقات إشرافية ناجحة .

٢- الاشتراك فى تحمل المسئولية وبدء العمل :

قد يشعر المشرف عليه بأنه المسئول الوحيد فى عمله مع الجماعة ، وعلى المشرف أن يشعره بالمساعدة التى سيقدمها له فى عمله هذا ويوضح له الإمكانيات اللازمة لعمله مع اطلاعه على السجلات الخاصة بالجماعة وعلى المشرف أن يقدم له البيانات اللازمة عنها كعدد أعضائها وأعمارهم ومهنهم ودور كل منهم فى الجماعة وكذلك كيف ولماذا ومتى تكونت الجماعة وفى الاجتماعات الإشرافية يناقش المشرف عليه فى برامج الجماعة وما يمكن تقديمه وابتكاره وهذا يعطى المشرف عليه بعض الثقة بنفسه .

٣- عملية الإشراف :

وقبل نهاية هذه المقابلة يجب أن يفهم المشرف عليه أن عملية الإشراف وسيله لمساعدته فى عمله مع الجماعة وليس لمحاسبته ويتم الاتفاق بينهما على مواعيد الاجتماعات الإشرافية التالية :

وتحتاج المقابلة التمهيدية إلى بعض العوامل لنجاحها :

- فحسن استماع المشرف للمشرف عليه فرصه له لتنفيس الانفعال وإزالة مخاوفه بجانب ملاحظة المشرف له أثناء مناقشته لمعرفة اتجاهاته واستجاباته .
- البدء مع المشرف عليه كما هو عامل هام جداً ومساعد لنجاح المقابلة وذلك بتقبله والبدء من حيث هو حتى يمكن مساعدته على النمو والتقدم أما معاملته بمستوى أقل أو أكثر من مستواه فإن العلاقة الإشرافية قد لا تتم على الوجه المطلوب .

- طريقة توجيه الأسئلة إذ يبدأ المشرف بتوجيه أسئلته عندما ينتهى المشــرف عليه من حديثه وإلا تخرج الأسئلة عن الاتجاه الذى رسمه ويحسن ألا تحمل الأسئلة معنى الشك فإنها تزيد من مخاوف المشرف عليه وتعطل المقابلة .

الإعداد للمقابلة :

يسترجع المشرف بعض المعلومات عن المشرف عليه مثل إسمه وسـنه ومؤهلاته وعمله السابق وخبراته لأن إستخدام هذه المعلومات فى المقابلة يشعر المشرف عليه باهتمام المشرف به .

- يلم المشرف بطبيعة العمل الذى سيقوم به المشرف عليــه والجماعــة التــى سيعمل معها حتى يستطيع أن يقدم له ما تطلبه من معلومات عن عمله .
- يحدد المشرف الأغراض التى يجب أن تحققها المقابلة حتى يستطيع أن يديـر المقابلة لتحقيق تلك الأغراض مثل إقامة علاقة طيبة واكتشــاف معلومــات جديدة عن المشرف عليه كدوافعه وهواياته وإمكانياته واتجاهاته .

إعداد مكان المقابلة بحيث تتم فى جو هادئ ملائم ويراعى المشرف توافــر الإمكانيات التى تسهل له إنجاز المقابلة على النحــو المطلــوب كالتقــارير والبيانات وما إلى ذلك .

المضمون المهنى للمقابلة يجب أن يراعى المشرف فى المقابلة نفســها يأتى :

يجب أن يراعى المشرف ألا تسيطر عليه فكرته التى كونها عــن المشــرف عليه قبل إجراء المقابلة نتيجة للمعلومات التى وصلت إليــه وعليــه أثنــاء المقابلة أن يحاول فهم ودراسة المشرف عليه فربما تغــيرات هــذه-الفكــرة السابقة واتضح خطؤها .

- قد يتمسك المشرف بأن المشرف عليه دائما ما يتعرض لمخاوف وتوتــرات أثناء بداية العلاقة الإشرافية ويتصرف على نحو معيــن ربمــا كــان ذلــك صحيحا بوجه عام غير أنه ليس من الضرورى أن يتصرف المشرف عليــه على هذا النحو فربما تصرف على نحو آخر وكان متمالكا لنفسه واثقا فيــها

فلا يجب إذن أن يتعامل المشرف عليه على أساس من الاضطرابات ولكـن على أساس ما يحدث في الواقع .

- إذا كان المشرف واثقا من أن الجماعة التي سوف يعمل معها المشرف عليـه تقوم بسلوك معين فيجب على المشرف أن يناقش هذا السلوك ودوافعه وكيفية معالجته مع المشرف عليه .
- يجب أن يحسن المشرف ملاحظة سلوك المشرف عليه أثناء المقابلة وتحليـل ملاحظاته حتى يتمكن من معرفة المزيد عن شخصية المشرف عليه .
- يجب أن يحسن المشرف الإصغاء مع إبداء الاهتمام بحديث المشرف عليـه وأن يتدخل في الحديث في الأوقات المناسبة .
- يجب أن يحسن المشرف توجيه الأسئلة بحيث تكون واضحة وإلا يستخدم فيها ألفاظا ومصطلحات يستعصي على المشرف عليه فهمـها وألا تلقـى هـذه الأسئلة بطريقة تحمل سخرية أو تجريح أو التحدى وأن توجه في الأوقـات الملائمة بحيث تتيح فرصة للمشرف في التعبير عن ذاته .
- يجب على المشرف أن سحن قيادة وتوجيه المقابلة فلا تنحرف عن أغراضها أو تركز على غرض أو أكثر مهملا سائر الأغراض .
- يجب أن يخبر المشرف عليه في بداية المقابلة بمدتها حتى لا يضطر المشرف إلى إنهاء المقابلة بصورة تجرح المشرف عليه ويكفى التلميح بانتهاء مدتـها حتى ينصرف المشرف عليه .
- على المشرف أن يحاول التعرف على خبرات المشرف عليه السابقة وتوجيهه لكى يتخذها أساس لمزيد من التعلم إذ أن ربط الخبرات الجديـدة بـالخبرات القديمة يساعد على إتمام العملية التعليمية بنجاح .
- يجب على المشرف في المقابلة التمهيدية ألا يقوم بالعملية التعليمية على نطاق أوسع مما يتطلبه الموقف وعليه أن يقدم المعلومات في المواقف التي تستلزم ذلك فقط والتي تساعد المشرف عليه في بداية عمله بالمؤسسة .

- على المشرف أن يحاول فى المقابلة التمهيدية أن يحدد مستوى المشرف عليه حتى يستطيع أن يبدأ معه من حيث هو وحتى يمكنه تقنين نمو وتقدم المشرف عليه .

تقويم المقابلة التمهيدية :

بعد انتهاء المقابلة التمهيدية يجب أن يحاول المشرف الإجابة عن هـذه الأسئلة بدقة وصراحة :

- هل كونت العلاقة الإشرافية على أسس سليمة من الثقة والاحترام والتقبل وعدم التحيز ؟
- هل توصلت إلى فهم المشرف عليه فهما سليما ؟
- ما هى الأسباب الظاهرة والكامنة التى تدفع المشرف عليه إلى القيام بهذه الوظيفة ؟
- هل تمكنت من إعطائه صورة سليمة عن العمل والجماعة والمؤسسة والمجتمع ؟
- هل تمكنت من مساعدته على فهم معنى الإشراف بحيث يلجأ لى عند الضرورة ؟
- هل تمكنت من تحديد المساعدات المطلوبة التى يحتاج إليها هذا المشرف عليه؟
- هل تمكنت من تحديد المستوى الذى يقف عنده المشرف عليه وتحديد نقطة البدء معه على نحو صحيح ؟
- هل تمكنت من إشعار المشرف عليه أنه موضع تقدير واحترام وأنه هام بالنسبة للمؤسسة ؟
- هل أغفلت المقابلة التمهيدية بعض أغراضها ؟

ثانيا : الملاحظة :

تتم ملاحظة المشرف للمشرف عليه أثناء الاجتماعات الإشرافية وأثناء الاجتماعات المختلفة أو فى المقابلات التى تتم بينهما أو أثناء زيارة المشرف

للجماعة التى يعمل معها المشرف عليه ويعترض البعض على الملاحظة التي تتم أثناء زيارة المشرف للجماعة بينما يؤيدها آخرون كإحدى الوسائل الأساسية للتقييم وسوف نتعرض هنا إزاء هذا الإختلاف إلى حجج كل فريق من الفريقين.

أ- آراء المؤيدين :

- أن الجماعات ذات مدة البقاء الأطول فى المؤسسة قد تعودت على زيارات يقوم بها أشخاص لها ، بحيث لا تؤثر تلك الزيارات تأثيرا كبيرا على ديناميكية الجماعة .
- أن الجماعات ذات الخبرات الجماعية السابقة تدرك وظيفة المشرف وكذلك تعودت زيارته لها وتتقبل وجوده بدون أن يؤثر على حياة الجماعة .
- يجب أن تتسع دائرة اتصال الجماعة بجماعات أخرى وبأشخاص آخرين لأن ذلك يؤدى إلى نموها ومن ثم فيجب أن يقوم المشرف بزيارات دورية للجماعة .
- يستطيع المشرف أن يعاون المشرف عليه بطريقة افضل إذا اتصل بالجماعة عن كثب وأدرك خصائصها وسلوكها .
- يدرك المشرف بصورة سليمة نوع ومدى علاقة المشرف عليه بالجماعة .
- تساعد الملاحظة المشرف على التعرف على الاساليب التى يمارسها المشرف عليه فى عمله مع الجماعة .
- تؤدى زيارة المشرف للجماعة إلى توافر جو أفضل للتفاهم المتبادل بينه وبين المشرف عليه .
- يتعرف المشرف بطريقة أقرب للواقع على البرنامج الذى تمارسه الجماعة.

تتيح للمشرف خبره التعرف على احتياجات خاصة بأفراد الجماعة لا يدركها الأخصائى ويقوم المشرف بتوجيهه إليها كذلك يتعرف المشرف على احتياجاته الجماعة فيوجه المشرف عليه إليها .

يشعر المشرف عليه بأن المشرف مهتم بـأمره وبذلك تقوى العلاقة الإشرافية بينهما .

تمكن زيارة المشرف للجماعة بأن يستطيع المشرف من اختبار مدى مهارة والمشرف عليه في التسجيل ومساعدته في ارتقاء بتلك المهارة .

٣- آراء المعارضين :

يؤثر وجود المشرف على تفاعل الجماعة وعلى العلاقة بينها وبين الرائد بحيث لا يتوصل المشرف إلى الصورة السليمة لعلاقة الرائد بالجماعة أو بسلوك وخصائص تلك الجماعة .

تسلب زيارة المشرف للجماعة الحرية التي يجب أن يحس بها الرائد في عمله مع الجماعة ويشعر كأنه لا يوثق به .

قد يؤدي تكرارا زيارة المشرف للجماعة إلى اعتماد الرائد عليه أكثر من اللازم .

الاستعداد للزيارة :

يفضل أن تكون للملاحظة سياسة وخطة مرسومة وتتم في فترات منتظمة.

- يحدد المشرف غرض الزيارة ولماذا يؤد أن يقوم بها وما فوائد هذه الزيارة وكذلك يجب أن تعد الجماعة لزيارة المشرف ولا تفاجأ بها خصوصا الجماعات التي يزورها المشرف لأول مرة كذلك يحدد زمن الزيارة بالاتفاق مع الرائد ويختار الوقت المناسب لهما .
- قبل أن يقوم المشرف بالزيارة عليه أن يقرا التقارير الخاصة بالرائد والجماعة كذلك التقارير الإشرافية التي كتبها عن الرائد .

ما يجب أن يلاحظه المشرف : يجب على المشرف أن يلاحظ ما يأتي :

- نوع العلاقة بين الرائد والجماعات ومدى عمقها .
- تفاعلات الجماعة والعوامل المتداخلة في هذه التفاعلات .
- استجابة الرائد لسلوك الأعضاء وسلوك الجماعة .
- علاقة الرائد بأعضاء الجماعة .

- مدى تماسك الجماعة أو تفككها ونوع العلاقة السائدة فيها ، هل هى علاقات تعاون أن تنافس أم صراع ؟
- مستوى النضج الذى وصلت إليه الجماعة .
- البرنامج وكيفية وضعه وتنفيذه ودور الأخصائى فى وضع وتنفيذ البرنامج وكذلك دور الأعضاء وكذلك نوع البرنامج ومدى ملاءمته لاحتياجات أعضاء الجماعة .
- علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى .

سلوك المشرف أثناء الزيارة :

- يجب أن يصل المشرف قبل اجتماع الجماعة حتى يتمكن من ملاحظة كيفية عقد الجماعة لاجتماعاتها من يحضر أولا من الأعضاء ومن من ؟ كذلك من الأعضاء يحدث أكبر تأثير فى الجماعة عند وصوله .
- إذا حضر المشرف أثناء ممارسة الجماعة لنشاطهما فيجب عليه ألا يحاول أحداث ارتباط فى نشاط الجماعة .
- يجب على المشرف ألا يشترك فى نشاط الجماعة إلا إذا طلب منه ذلك وبشرط أى يسلب الرائد قيادته الأولية للجماعة .
- يجب ألا ينتقد أو يوجه المشرف الرائد أمام الجماعة أو يوجه إليه ملاحظاته.
- يجب على المشرف ألا يبدو عنه أى سلوك بسبب استجابة عنيفة من جانب الجماعة وعليه أن يكون خارج حدود تفاعلات الجماعة بقدر الإمكان حتى تكون صورة الجماعة عند مواقعه ما أمكن .

تسجيل المشرف لملاحظاته :

يجب على المشرف بعد انتهاء الزيارة أن يدون ملاحظاته حتى يتمكن من مناقشة النقط الهامة التى لاحظها مع الرائد أثناء الاجتماعات الإشرافية الفردية التالية للزيارة وإذا وجد المشرف أنه من الصالح أن تثار بعض النقاط مع سائر الرواد فى الاجتماعات الإشرافية الجماعية فإنه يقوم بعرضها على الرواد بعد موافقة الرائد .

كما يجب على المشرف أن يتخذ الخطوات الإدارية اللازمـــة إذا كـــانت نتائج تحليله لملاحظاته تؤكد ضرورة تدخل المؤسسة فى بعض الأمور لتســهيل عملى الرواد .

ويشمل تسجيل المشرف لملاحظاته :

اسم الجماعة – اسم الرائد – متوسط أعماره أعضاء الجماعة – تــاريخ الزيارة – زمن الزيارة – مكان الاجتماع – هل مكان الاجتماع مناسب أو غـير مناسب من حيث التهوية والإضاءة والنظافة وتوافر الإمكانيات وتأثير ذلك على سلوك الأعضاء والأخصائى هى دلائل تماسك الجماعة أو تفككـها – علاقـات الأعضاء بعضهم ببعض ، وهل هى قوية أم ضعيفة هل يظهر الأعضاء شعورا بالانتماء للجماعة – هل تبدو الجماعة كوحدة واحدة ؟ هـل تتحمـل الجماعـة المسئولية فى تنفيذ البرنامج هل يأتى الضبط الاجتماعى من داخل الجماعة هـل يسود جو فى المحبة والتقبل الجماعى هل تتوصل الجماعة إلى تحقيق أهدافـها بسهولة ؟ أم لا تستطيع ذلك ؟ هل تخطط الجماعة لبرامجـها ؟ هـل يشـترك الأعضاء فى عملية التخطيط ؟ هل يثير البرنامج اهتمام الأعضاء هـل يقـابل احتياجات لدى الأعضاء ؟ هل تستغل الجماعة الوسائل المتاحة بصورة سـليمة ؟ هل تتقبل الجماعة الرائد وتحترمه هل يشجع الرائد الجماعـة علـى اتخـاذ القرارات ؟ هل يتيح الرائد الفرصة للجماعة للتعبير عن نفسها هل يتفهم الرائـد احتياجات الجماعة والأعضاء ؟ وإلى غير ذلك من الملاحظات .

ثالثا : التسجيل :

من المعروف أن الرائد يقوم بتسجيل عمله مع الجماعة ويقوم المشـرف كذلك بتسجيل العمليات الإشرافية والتسجيل هام بالنسبة للمشـرف لازم لعمليـة التقييم التى تعتبر إحدى مسئولياته الرئيسية ويتم التسجيل بطرق مماثلة للتسـجيل فى العمل مع الجماعات ويكون ذلك عن طريق التقارير أو الرسوم البيانيـة أو غيرها .

التقارير الإشرافية :

يستعين المشرف بعدة أنواع من التقارير يرتبط بعضها بالمؤسسة وخدماتها ومدى استفادة أعضاء الجماعات من هذه الخدمات والبعض الآخر بمن يشرف عليهم وتسعى التقارير الإشرافية ويسجل فيها المشرف العمليات الإشرافية التى تمت والتى مر بها المشرف عليه حتى يتمكن من مساعدته وتحوى التقارير الإشرافية عدة أجزاء :

١- بيانات أولية :

عن المشرف عليه من حيث السن والمؤهلات وخبراته فى العمل مع الجماعات مهاراته وتاريخ عمله بالمؤسسة والمسئوليات التى ألقيت على عاتقه .

٢- التسجيل الدورى :

ويقوم به المشرف مسجلا فيه ملاحظاته وملخصا عن اجتماعاته بالمشرف عليه ومدى تقدمه ونموه الفنى والعلاقات الإشرافية واستجاباته للمشرف ويتم ذلك بطريقة وصفيه دون الحكم عليه .

٣- التقرير التحليلى :

يعمل المشرف على تقييم المشرف عليه من حيث ارتباط ذلك بالعمل الذى يقوم به ومدى إكسابه للصفات الرئيسية للريادة ونموه الفنى علاقاته بأعضاء الجماعة ومدى استفادة الأعضاء من خدماته .

رابعا : الاجتماعات الإشرافية :

تعتبر الاجتماعات الإشرافية الأسلوب الرابع للإشراف وهى ثلاثة أنواع فردية – جماعية – تقيميه .

١- الاجتماعات الفردية :

من المعروف أن عملية الإشراف تبدأ من الاجتماع الإشرافى الفردى الأول المقابلة التمهيدية وفيه توضع أسس العلاقات المهنية بين المشرف والمشرف عليه وتساعد هذه الاجتماعات على تنمية العلاقات بينهما ولذلك كان لابد أن تكون هذه الاجتماعات دورية ولها مواعيد محدده يعرفها كل منهما

ويستعد لها المشرف حتى يمكن أن تزداد خبرة المشرف عليـــه ويتعمــق فـــى مهاراته الفنية سواء كان أخصائيا اجتماعيا أو كطالبه بمعاهد الخدمة أو متطوعا ولهذه الاجتماعات الفردية أعراض هامة ويتحمل المشرف مسئوليات عدة يقــوم بها وهى مسئوليات أخلقه ولا يمكن الفصل بينها بل أن كل منها يؤثر فى الآخـــر ومن هذه الأغراض ؟

١- توجيه المشرف عليه بمساعدته لزيادة خبراته والاستفادة منها فى عمله مــع الجماعة ولما كان بدور الرائد الثانوى للجماعة التى يعمل منها المشرف عليه فأمه يساعد فى الاعتماد على النفس بتقديره وبتشـــجيعه ومســـاعدته لتحليـــل المواقف المختلفة أثناء عمله مع الجماعة .

٢- تعليم المشرف عليه للمشرف خبراتـــــه وتجـــارب ســـابقة يســـتغلها فـــى الاجتماعات الفردية محاولا نقلها إلى المشرف عليه لمساعدته فــــى زيـــادة معلوماته ومساعدته كذلك فى فهم أفراد الجماعة .

٣- الإدارة تساعد المشرف ، المشرف عليه فى استعمال إمكانـــــات المؤسســـة ومواعيد استعمالها وتنسيق العمل بين برامج الجماعات بالمؤسسة .

محتويات الاجتماع الإشرافى الفردى :

١- موضوعات تتعلق بالجماعة

تاريخ الجماعة وتطورها ـــ دور الأخصائى السابق أن وجـــد اســـتجابة الجماعة للأخصائى السابق وأسباب ذلك أهداف الجماعة وتطورها درجة تماسك الجماعة أو تفككها العلاقات الاجتماعية بين أعضاء الجماعة القادة البارزون فى الجماعة وأدوارهم الأعضاء ذوى للمشكلات وكيفية اســـتجابة الجماعـــة لتلـــك المشكلات وسبب ذلك علاقة الجماعة بالجماعات الأخرى بالمؤسسة والمجتمع .

كذلك مدى تقبل الأخصائى للجماعة ومدى العلاقة المهنية التـــى كونـــها الأخصائى مع الجماعة ونوع هذه العلاقة والتغيرات التى تكـــون قـــد اعـــترت العلاقة بين والجماعة وسبب ذلك مع الجماعة وما يعتريه من تغير أسلوب ريادة الجماعة هل هو ديمقراطى تماما ولماذا ؟

٢- موضوعات تتعلق بالعضو فى الجماعة :

احتياجات العضو الخاصة مدى فهم الأخصائى لتلك الاحتياجات مدى مقدرة الرائد على مساعده العضو على إشباع تلك الاحتياجات أو بعضها مركز العضو فى الجماعة والدور الذى يقوم به موظفو الجماعة وما يحتاجون إليه من مساعدات مدى مقدرة الأخصائى على مساعدة العضو على حل مشاكله المتعلقة بحياته فى الجماعة .

٣- موضوعات تتعلق بفلسفة المؤسسة وإداراتها :

مد فهم الأخصائى للفلسفة التى تقوم عليها المؤسسة العلاقات بين مختلف أقسام المؤسسة والعلاقات بين مختلف أقسام المؤسسة والعلاقات بين الأخصائيين الاجتماعيين والمتطوعين خطه العمل بالمؤسسة بصفة عامة خطة العمل القسم فى إطار الخطة العامة للمؤسسة أهداف المؤسسة وأغراضها دور أفراد المجتمع فى تدعيم رسالة المؤسسة .

٤- موضوعات تتعلق بالتسجيل :

أهمية التسجيل أنواعه وسائله محتوياته التسجيلات الخاصة التى تتطلبها المؤسسة من الأخصائى والمتعلقة بالنواحى الإدارية والمستوى المهنى للتسجيل وكيف يمكن الارتقاء به .

٥- موضوعات تتعلق بالعلاقة الإشرافية :

مدى استفادة الرائد من الإشراف تتبع المشرف لعمل الرائد مع الجماعة بعد قيامه بعملية الملاحظة حاجة الرائد إلى فهم وظيفة الريادة الثانوية أو إلى مغزى زيارة المشرف للجماعة الإعداد للاجتماع الإشرافى الفردى المقبل .

الاستعداد للاجتماع الإشرافى الفردى :

- يجب أن يضع المشرف خطة للاجتماع على أساس النتائج التى توصل إليها من الاجتماع الإشرافى السابق .
- يجب أن يحدد الوقت الملائم للاجتماع ويستحسن أن يتم الاجتماع فى ساعة معينة كل أسبوع أو أسبوعين وأن يحدد المكان المناسب

للاجتماع بحيث يتم فى جو من الهدوء ويفضل أن يزود مكان الاجتماع بوسائل الإيضاح والمراجع اللازمة .

- يجب على المشرف أن يطلع على ملخصات التسجيلات للاجتماعات الإشرافية السابقة قبل الاجتماع مع نفس الأخصائى ليسترشد بها وقيادة وتوجيه الاجتماع الإشرافى .

المشاكل التى تعترض الاجتماع الإشرافى الفردى ووسائل علاجها :

تعترض الاجتماعات الإشرافية الفردية بعض الصعوبات والمشاكل منها :

١) مشاعر عدم الطمأنينة من جانب المشرف ومن جانب الرائد فقد يتعرض المشرف الحديث للشعور بعدم الأمن نتيجة لأنه فقد الثقة فى قدرته على القيام بعملية الإشراف وعلى توجيه وإدارة الاجتماع الإشرافى وقد يتعرض المشرف القديم لنفس الشعور إذا كان قد وقع من قبل فى خطأ جسيم .

أما الأخصائى فإنه يشعر بعدم الطمأنينة نتيجة لقلة خبراته إذا كان حديثا ولعدم فهمه الهدف من الإشراف .

لذلك فقد يعبر المشرف عن عدم شعوره بالأمن أما بالعدوان على الرائد أو بالسلبية أو محاولة استعراض معلوماته ومهاراته فيخرج عن دوره كمشرف ولا يحقق الاجتماع الإشرافى أهدافه ، أما الرائد فقد يحاول نتيجة لعدم شعوره بالأمن إثارة مشاكل أو مسائل فرعية كى يبعد بالاجتماع عن النقط الأساسية ، أو قد يلجأ إلى الاعتداء على المشرف أو قد يلجأ إلى السلبية أو إلى التغيب عن الاجتماعات الإشرافية وانتحال الأعذار .

لذلك يجب على المشرف أن يكون كذلك أمينا فى تحليل ذاته وتفهمها ـ ويجب على الرائد أن يكون كذلك أيضا ـ كما يجب على المشرف ان يتقبل الرائد الغير واثق فى نفسه ويحاول أن يساعده على استعادة ثقته بنفسه حتى يمكن أن يستفيد من الإشراف .

٢) اتجاه المشرف أو الرائد نحو السلطة ــ يتضمن الإشراف فى الواقع شيئا من السلطة ، لذلك يجب على المشرف ألا يحاول تضخيم هذه السلطة أو توجيهها إلى ناحية خاطئة ــ فالعلاقة الإشرافية يجب ان تقوم على أساس من التفاهم المشترك لا عن طريق الإرغام .

قد يلجأ المشرف إلى السلطة نتيجة لخبراته مع من كان يشرف عليه أو نتيجة لخبرات سيئة مع أى مصدر للسلطة ، أو لشعوره بالنقص فى أى ناحية فيلجا إلى استخدام السلطة للعدوان على المشرف عليه أما الرائد فقد يكره المشرف لأنه يمثل السلطة وخبراته مع مصدر سلطة سابق سيئة .

لذلك يجب على المشرف أن يقيم ذاته ولا يخرج عن حدود دوره كما يجب أن يفهم دوافع الرائد ويحاول أن يساعده على اكتساب بصيرة تمكنه من السيطرة على دوافعه ومحاولة التحكم فيها .

٣) إثارة بعض الموضوعات الشخصية ــ يشير بعض الأخصائيين أحيانا مع المشرف بعض مشاكلهم الشخصية خصوصا إذا كانت علاقاتهم بالمشرف قديمة وودية .

ولا يجب أن يخلط بين هذه المشكلات الشخصية وبين محتويات الاجتماع الإشرافى الفردى ــ لذلك فلا يجب على المشرف مناقشة هذه المشكلات مع الأخصائى فى الاجتماع الإشرافى ، ويستطيع أن يناقشها معه بصفة شخصية خارج الاجتماع أو ان يحيله إلى شخص أخر فى مقدوره أن يساعده اكثر على حل تلك المشاكل .

- أما المشاكل السلوكية للأخصائى والتى تؤثر تأثيرا مباشرا فى عمله مع الجماعة ، فإنها تمثل نوعا أخر من المشكلات التى يجب ان يساعد المشرف على حلها لأنها تتدخل بصورة مباشرة فى علاقة الرائد بالجماعة .

٤) المشاكل التى يثيرها الأخصائى فى الاجتماع والمتعلقة بعمله مع الجماعة ــ يثير الرائد بعض المشكلات التى صادفته فى عمله مع الجماعة والتى عجز عن حلها أو قام بحلها بأسلوب معين ويود أن يعرف رأى المشرف فى هذا الأسلوب.

ويجب على المشرف أن يساعد الأخصائى على تحليل المواقف الجماعية المتسببة فى حدوث المشكلة ودراسة تلك المشكلة من جميع نواحيها لتحديد العوامل المتداخلة فى حدوثها ، ثم يساعد المشرف الأخصائى فى وضع خطة لعلاج المشكلة أو يساعده فى تقييم الأسلوب الذى عالج به المشكلة ، وأحيانا يدرك المشرف أن الجماعة تتعرض لمشكلة معينة يتجنب الأخصائى بحثها مع المشرف خشية أن يوصفه بالعجز أو الفشل فيجب على المشرف فى هذه الحالة أن يساعد الأخصائى علي مواجهة تلك المشاكل ومناقشتها بغاية وضع حلول لها.

٥) اتجاه الأخصائي نحو الأخطاء ــ يتعرض الرائد لبعض الأخطاء فى عمله بطبيعة الحال ــ غير انه يخشي أن يناقش المشرف في تلك الأخطاء على أساس أنها دلالة على فشله المهني ــ ويستطيع المشرف أن يشجع الأخصائى على إثارة تلك الأخطاء إذا قويت ثقة الرائد فى المشرف كما يجب على المشرف أن يفهم الرائد أن ، الوقوع فى الأخطاء أمر طبيعي مسموح به وان تلك الأخطاء تناقش بطريقة موضوعية لتجنب الوقوع فيها مرة أخرى.

٦) اليأس الذى ينتاب الأخصائي ــ قد يتعرض الأخصائى لإحباط متكرر فينتابه اليأس لذلك يجب على المشرف أن يقف بجانب الأخصائى كي يساعده على التغلب على اليأس فيذكره بنجاح سابق قد أحرزه في مرات عديدة ويقارن بين تلك المشكلات التى نجح الأخصائى سابقا فى حلها والمشكلات الحالية التى عجز أمامها الأخصائى ونواحى التشابه بينهما كى يبعث فى نفس الأخصائى الأمل فى القدرة على علاج تلك المشكلات .

٧) اللغة التى يستخدمها المشرف ــ قد يلجأ المشرف إلى استخدام مصطلحات علمية صعبة يعجز الرائد خصوصا إذا كان متطوعا أو مهنيا حديث التخرج عن فهمها وقد يفعل المشرف ذلك بدون قصد أو بغرض ارتفاع مكانته فى نظر المشرف عليه ــ وتلك المصطلحات الصعبة تحدث فجوة

كبيرة بين المشرف والرائد فلا ينجح المشرف فى إقامة علاقات إشـــرافية سليمة مع المشرف .

لذلك يجب على المشرف أن يستخدم الألفاظ التى يستطيع أن يفهمها الرائد بسهولة .

تقييم الاجتماعات الإشرافية الفردية :

يجب على المشرف أن يقيم فى فترات معينة اجتماعاته الإشرافية مع كـل أخصائي ويحاول أن يجيب بأمانة ودقة على هذه الأسئلة :

- هل تمكن الأخصائى من تحليل المواقف الجماعية بكفاءة افضل ؟
- هل تمكن الأخصائى مـــن إدراك المشـــكلات الجماعيـــة ودراســـتها وعلاجها ؟
- هل يعد الأخصائى للاجتماعات الإشرافية إعدادا سليما كافيا ؟
- هل يتقبل الأخصائى مقترحات وتوجيهات المشرف ويقوم بتنفيذها ؟
- هل كانت تنحصر الاجتماعات الإشرافية فى مواضيع معينة أم كـانت تغطى كل المسائل المطلوبة ؟ ولماذا ؟
- هل ساعدت الأخصائى على فهم سلوك الأفراد وســـلوك الجماعـــات بعمق ؟ هل اقدم اقتراحاتى وتوجيهاتى بناء على دراسة وافية ؟
- هل أقوم بتسجيل الاجتماعات الإشرافية بانتظام ؟
- هل ارتفع المستوى المهنى للأخصائى فى عملية التسجيل ؟
- هل تمكنت من مساعدة الأخصائى على فهم فلسفة خدمـــة الجماعـــة ووظيفتها فى المجتمع ؟

٢) الاجتماعات الإشرافية الجماعية :

تعتبر الاجتماعات الإشرافية الجماعية من الوسائل الهامة للإشراف ويلجا إليها للأسباب الأتية :

- **الاقتصاد فى الوقت :** فبدلا من أن يوجه المشرف كل رائد على حـدة فى مسألة معينة ، فانه يبحث معهم المسالة سويا وفى وقت واحد وفى هذا بلا شك توفير كبير فى الوقت .

- تساعد الاجتماعات الإشرافية الجماعية على زيادة التعاون بين الرواد وإسهامهم فى مجهود مشترك لحل المشاكل العامة ولإشباع احتياجاتهم المشتركة .
- تزيد الاجتماعات الإشرافية الجماعية من شعور الرائد بالأمن والثقة فى النفس إذ أن الأخصائى يدرك أن غيره يتعرض للمشاكل والصعاب وللفشل ومن ثم فان ما يصادف الأخصائى من صعاب فى عمله لا ترجع إلى نقص فى قدراته أو مهاراته .
- يكتسب الرواد من تلك الاجتماعات فلسفة مشتركة كما انهم يصيغون أهدافا مشتركة كما انهم يفهمون بعضهم بعضا اكثر مما يساعد على تناسق الجهود .
- يساعد احتكاك الأخصائيين بعضهم ببعض على اكتساب خبرات اكثر شمولا وفى نطاق اكثر اتساعا مما لو اقتصر الأمر على اتصال كل منهم بالمشرف على حدة .
- تساعد الاجتماعات الإشرافية الجماعية على أن يزداد تحمس الرواد لأعمالهم تحت تأثير المثيرات الجماعية كما انهم يكتسبون شعورا بالوحدة والزمالة .

بعض الصعاب التى تواجه الاجتماعات الإشرافية الجماعية :

١- قد يكون من المتعذر تحديد وقت ملائم لكل الأخصائيين لعقد الاجتماع إذ أن أعمال كل منهم قد تختلف عن الأخر .

٢- لا تتيح الاجتماعات الإشرافية الجماعية مناقشة المشاكل الخاصة التى يتعرض لها كل اخصائى فى عمله ــ وإنما يناقش فيها عادة المشاكل العامة .

٣- ليس كل الأخصائيين فى مستوى مهنى واحد لذلك فان جماعة الأخصائيين ليست متجانسة من حيث المعلومات والمهارات والخبرات ومن ثم فلا تستطيع الاجتماعات الإشرافية الجماعية مقابلة احتياجات كل رائد حسب إمكانياته وقدراته .

مبادئ الاجتماعات الإشرافية الجماعية :

- يجب أن يكون الهدف الأساسي من هذه الاجتماعات هو مساعدة الرواد كجماعة على النمو المهني ، وذلك يتضمن ألا يحتوى الاجتماع الإشرافي الجماعى على إعلان النشرات أو التعليمات العامة أو مناقشة المسائل الروتينية والإدارية التى من الممكن مناقشتها فى اجتماعات أخرى تخصص لذلك الغرض .
- يجب أن يخطط للاجتماع وأن تحدد له أهداف هامة من شأنها مساعدة الأخصائى على النمو ، ويجب أن تتصل الأهداف باحتياجات الرواد كجماعة وأن يسهم الأخصائيون أنفسهم فى وضع تلك الأهداف حتى يشجعهم ذلك على تحمل تبعية نجاح تلك الاجتماعات.
- يجب ألا تكون الاجتماعات الإشرافية الجماعية منفصلة عن بعضها البعض بل يجب أن تتابع فى تناسق حتى يكمل بعضها البعض وحتى تحقق الأهداف المنشودة التى قد تجزأ على كل اجتماع إشرافى جماعى .
- يجب أن توضع خطة تلك الاجتماعات بطريقة ديمقراطية ، بمعنى إشراك الرواد فى كل العمليات المتصلة بتلك الاجتماعات وعدم فرض أى عملية عليهم .
- يجب أن تكون محتويات تلك الاجتماعات مثار اهتمام جميع الأخصائيين فيجب ألا تقتصر تلك الاجتماعات على مناقشة مسائل تهم مجموعة صغيرة من الرواد حتى يتمكن كل اخصائى من الاستفادة من الخبرات التى تتيحها تلك الاجتماعات .
- يجب ان يجيد المشرف إدارة تلك الاجتماعات بحيث يتيح لكل مشترك فيها التعبير عما يعن له ، وان يتوخى ألا يحتكر المناقشة فرد أو مجموعة من الأفراد – كما انه يشجع الأعضاء الذين يلتزمون الصمت على التعبير عن آرائهم ويوجه المناقشة باستمرار

إلى الموضوع ويتدخل عند اللزوم لشرح مسألة معينـــة أو إعطـــاء معلومات تفيد فى توضيح جوانب المناقشة كما أن المشرف يعمـــل على أن يسود جو من المناقشة شئ من المزاح ــ كما أن عليـــه أن يتدخل بشكل حاسم إذا استدعى الأمر ذلك حتى يســـير الاجتمـــاع حسب الخطة الموضوعة.

- يعرض المشرف المسائل المطروحة للمناقشة باختصـــار وتركـــيز بحيث لا يؤثر ذلك على وضوحها ، ثم يلقى بعد ذلك ســـؤالا مـــن شانه أن يكون نقطة البداية بالنسبة للمناقشة ، كما يلخص من حيـــن لأخر ما تم مناقشته ــ وفى نهاية الاجتماع ، يلخص المشرف كـــل ما دار فى الاجتماع ويشير إلى النتائج التى توصل إليها كمـــا انـــه يشير أيضا إلى المسائل التى ستثار فى الاجتماع القادم .
- يجب أن يحدد بقدر الإمكان وقت معيـــن للاجتماعـــات الإشـــرافية الجماعية وفى استطاعة المشرف أن يستدعى الرواد للاجتماع فـــى أوقات الضرورة .
- يجب أن يعد مكان الاجتماع بحيث تراعـــى فيـــه أســـباب نجـــاح الاجتماع كأن يكون مكان الاجتماع بعيدا عن الضوضاء وتتوفر فيه التهوية الجيدة والإضاءة الضرورية وان تكون مساحته متناسبة مـــع عدد الأخصائيين وأن تكون المقاعد مريحة وموضوعة على شـــكل حدوة حصان أو دائرة حتى يساعد ذلك على زيادة معدل التفـــاعل الجماعى ويزود المكان بوسائل الإيضاح اللازمة ويوضع أمام كـــل عضو ما يلزمه من أدوات كالورق وأقلام الرصاص .
- يجب أن يبلغ الأعضاء قبل الاجتماع بوقت كاف بجدول الأعمـــال حتى يستعد الأعضاء للمناقشة .
- يجب أن تقيم الاجتماعات الإشرافية الجماعية من حين لأخر حتـــى يمكن زيادة فرصة فاعليتها ونجاحها فى المستقبل .

٣) الاجتماعات الإشرافية التقييمية:

أن المهمة الأولى للتقييم ، هى مساعدة الأخصائى على أن يقوم بعمله بكفاءة افضل ، ولما كان الإشراف يهدف إلى نفس الغرض ، لذلك توجد علاقة وثيقة بين الإشراف والتقييم ، ويستطيع الإشراف أن يوفر الغرض لتقييم الأخصائى باستمرار حتى يرتقى مستواه الفنى .

فوائد الاجتماعات الإشرافية التقييمية :

- تتيح للأخصائى أن يدرك مدى ما يحرزه من تقدم وما ينقصه من مهارات وخبرات كما تتيح للمشرف أن يوجه الرائد ويشجعه مما يساعد على ارتقاء المستوى المهنى للرائد .
- تساعد على اطراد نجاح المؤسسة وتقدم البرامج وتحسين ظروف العمل بالمؤسسة .
- تتيح المؤسسة أن تدرك بدقة مستويات العاملين فيها حتى يمكنها ان تضع الترقيات والعلاوات والمرتبات على أساس سليم .

المبادئ التى تراعى عند قيام المشرف بعملية التقييم :

- يجب أن يتقبل الأخصائيون التقييم كعنصر أساسى فى العملية الإشرافية ويتم ذلك بواسطة شرح المشرف للأخصائيين أغراض التقييم وفوائده .
- يجب أن يحدد بالضبط عمل كل اخصائي ومسئولياته حتى يمكن ان يقيم عمله بدقة وموضوعية .
- ليس التقييم موجها للشخص كشخص ، ولكنه موجه لكيفية ومدى أداء الشخص لعمله .
- لا يجب أن يفاجأ الأخصائى بالتقييم بل يجب أن يعرف الرائد سلفا بموعد التقييم .
- لا يمكن أن ينجز التقييم بنجاح عن طريق الإشراف إلا إذا كانت العلاقة الإشرافية وطيدة إذ أن العلاقة الإشرافية توفر المناخ

الضروري لتقييم دقيق بناء – وعلى ذلك يمكن أن نقول أن نجاح التقييم يتناسب تناسبا طرديا مع مدى العلاقة الإشرافية .

- يجب أن يشترك الأخصائيون فى العملية التقييمية ويتعاونوا مع المشرف فى إنجازها .

الإعداد للاجتماع الإشرافى التقويمى :

- على المشرف أن يقرأ تسجيلاته عن الرائد وعليه أن يقرأ أيضا تسجيلات الأخصائى عن عمله قبل الاجتماع الإشرافي التقييمى حتى يتمكن المشرف من تفهم الأخصائى بعمق اكثر ، وتفسير بعض الاتجاهات الخاطئة والتى قد تكون قد اكتسبت عفوا وعلى غير أساس سليم ، كما أن السجلات تساعد المشرف على أن يدرك نواحى القوة والضعف عند الرائد .
- يجب أن يسترجع المشرف ملاحظاته عن الرائد أثناء قيامه بالريادة الثانوية أو أثناء اشتراك الأخصائي فى الاجتماعات الإشرافية الجماعية أو فى اجتماعات موظفى المؤسسة .
- يجب أن يشجع الرائد على أن يساهم فى الإعداد للاجتماع الإشرافى التقييمى .
- على المشرف أن يقيم نفسه بأمانة فيتساءل : هل أنا متحيز مع الرائد أو ضده ؟ هل أتعمد تجريح هذا الأخصائى أو أتعمد الإشادة به بدون مبرر سليم ؟
- يجب أن يسود الاجتماع الإشرافى التقييمى مناخ من الود والمرح .

ما يجب مراعاته في الاجتماع الإشرافي التقويمي :

- يجب أن يشترك الأخصائيون بحرية فى الاجتماع علـــى ان يتحمـل المشرف المسئولية الأولى فى إدارة دفة المناقشة .
- يجب أن يختار موعد الاجتماع بعناية بحيث يتفق مع ظروف الرائد ، ويستحسن ألا يعقد الاجتماع إلا بعد مرور وقت كـــاف علـــى تهيئة الأخصائى لعمله .
- يفضل ألا تستخدم مقاييس أو معايير غامضة على الأخصائى ويجـب أن يشترك الأخصائى فى وضع وتحديد تلك المعايير والمقاييس حتـى يصبح مقتنعا بها .
- على المشرف أن يقدر النجاح الذى أحرزه الأخصائى ويعترف به ولا يحاول أن يتغاضى عنه أو يقلل من شانه أو يبالغ فيه ـــ وفى نفـــس الوقت يجب أن تناقش نقط الضعـــف عنـــد الأخصـــائى لا بغـــرض تجريحه بل لمساعدته على التغلب على ما يعتريه من نقص .
- إذا رغب الأخصائى فى تأجيل المناقشـــــة حتـــى يســـتجمع بعـــض المعلومات ، فلا يجب على المشرف أن يرفض ذلك بدعوى ان الرائد يحاول التهرب من التقييم بل عليه أن يعطى الرائد مـــا يشـــاء مـــن فرص.

الفصل الخامس
المنهج العلمي والتحليل المهني للمواقف والتقارير في العمل مع الجماعات

مقدمة:

غالباً ما يشعر الطالب عند دراساته لخدمة الجماعة بسلاسة المادة والقدرة على استيعاب موضوعاتها كل على حدة. ثم لا يلبث أن يشكو من بعض الصعوبات عندما يطلب منه الربط بين الموضوعات بعضها البعض كإبراز العلاقة بين فلسفة خدمة الجماعة وأغراضها أو مبادئ العمل مع الجماعات وأهميتها فى الوقت الحاضر .. الخ.

فإذا ما طلب منه تحليل أحد المواقف من أحد التقارير الدورية أصبح وكأنه فى مشكلة لدرجة أن بعض الطلاب يبدى من الأقوال والتصرفات ما ينم عن عدم تصوره أو توقعه لمثل هذا الطلب فى دراسته لخدمة الجماعة.

وقد يرجع ذلك لعدة أسباب منها ما يرجع للطالب ومنها ما يرجع لمادة الدراسة ومنها ما قد يرجع لأسلوب التدريس للمادة ومدى استخدام أسلوب التطبيقات العملية للمادة النظرية فى الشرح والتوضيح منذ بداية تدريس خدمة الجماعة.

ولقد لاحظنا انتشار هذه المشكلة بين طلاب الفرقتين الثالثة والرابعة بصفة خاصة حيث يطلب منهم مناقشة مواقف وتقارير مختلفة.

لذلك ومحاولة للتيسير على الطلاب ومساعدتهم على فهم هذه المواقف وكيفية تناولها بالتحليل واستخدام الإطار المعرفى النظرى فى هذا التحليل وكذلك فى التخطيط والمساعدة اللازمة للجماعات وأعضائها، راعينا أن يكون طابع الفصول التى نقدمها للطالب هى الإيجاز مع التبسيط لتشجيعه على تناول الموضوع دون خوف أو تشكك فى قدراته.

ولكن لا يعنى ذلك أن يكتفى الطالب بهذا حتى يمكنه تناول التقارير أو ما تتضمنه من مواقف بالمناقشة والتحليل. إذ لابد من دراسة وفهم الجانب

النظرى لطريقة خدمة الجماعة فهما جيداً وعميقاً حتى تتكون لديه الحاسة المهنية الأمر الذى يمكنه من تحليل ومناقشة التقارير بأسلوب علمى.

لهذا أوردت فى هذا الفصل مجموعة من المواقف كتمارين يحاول الطالب مناقشتها بنفسه حتى يمكنه أن يكتسب المهارة المطلوبة فى إدراك وفهم جوانب المواقف وتحليلها وتفسيرها.

مفهوم الموقف فى خدمة الجماعة

قبل أن يتناول مفهوم الموقف فى خدمة الجماعة، نشير بإيجاز للعناصر الأساسية للعمل مع الجماعات هى:

أولاً : عضو الجماعة :

عضو الجماعة كفرد له شخصيته المتميزة بما لديه من قدرات عقلية وجسمية وسمات نفسية ومزاجية إلى جانب ما لديه من قيم ومعايير ومعتقدات وميول واتجاهات هى محصلة تنشئته الاجتماعية، ولا شك أن أخصائى الجماعة مطالب بفهم عضو الجماعة فهماً عميقاً حتى يمكنه التعرف على احتياجاته ورغباته إلى جانب معرفته لقدراته ومهاراته وإمكانياته.

وتهتم خدمة الجماعة بعضو الجماعة كفرد ولا تنكر فرديته بل أن الهدف الثلاثى لخدمة الجماعة يبلور ذلك حيث يؤكد على ضرورة نمو الفرد إلى جانب نمو الجماعة وتغيير المجتمع. كما يهتم أسلوب التسجيل فى خدمة الجماعة بعضو الجماعة كفرد سواء فى التقارير الدورية أو التحليلية بل قد يفرد له تقرير خاص به هو التقرير الفردى.

ثانياً : الجماعة :

الجماعة ككيان أو كبناء يتكون فعلاً من مجموعة الأعضاء ولكن ليس هو مجموع سماتهم أو قدرتهم، بل أن للجماعة شخصيتها المتميزة من بين

الجماعات الأخرى وهى حتماً تستمد خصائصها من عناصر تكوينها ولكنها فى هذا المركب الكيميائى الذى يختلف فى صفاته عن صفات مكوناته فالماء يتركب من عنصرى الإيدروجين والأكسجين ولكنه يختلف فى صفاته عن كل منهما.

فالجماعة لها سماتها الخاصة من تماسك وتجانس وبناء وعلاقات وروح معنوية وضوابط .. إلخ. ولذلك فإن أخصائى الجماعة لابد أن يكون ملماً بمفهوم الجماعة وكيفية تكوينها ومراحل نموها ومشاكلها وأسلوب تناولها والقيادة فيها والمعايير الخاصة بالجماعات وأنواعها .. الخ. حتى يمكن أن يفهم ديناميكيتها لكى يساعد فى توجيهها ونموها.

ثالثاً : البرنامج :

البرنامج وهو كل ما تمارسه الجماعة فى وجود الأخصائى من أجل تحقيق أهدافها وإشباع رغبات أعضائها. فالبرنامج فى خدمة الجماعة ليس مجرد الأنشطة التى يمارسها الأعضاء، ولكنه أشمل من ذلك فهو مضمون أو محتوى، ووسائل للتعبير وأسلوب للإدارة.

وفوق كل ذلك تفاعل وعلاقات وتغيرات. وهو وسيلة وليس غاية له أسس ومبادئ من الواجب على الأخصائى أن يراعيها عند مساعدة الجماعة فى وضع وتصميم برامجها.

رابعاً : الأخصائى :

الأخصائى وهو حجر الزاوية ومحور الارتكاز فى العمل مع الجماعات فهو المساعد والموجه للتفاعلات وهى المهنى المعد نظرياً وعمليا لتولى أمر ريادة الجماعة ولديه من الاستعدادات ما يجعله أهلاً لممارسة مهنة الخدمة الاجتماعية والعمل بطرقها المختلفة وهو لابد وأن يكون مزوداً بمجموعة من المهارات الأساسية.

خامساً : المؤسسة :

المؤسسة وهى كيان ووظيفة تسعى الإدارة القائمة عليها لتحقيقـــها مـــن خلال أداء مجموعة الوظائف الإدارية من تخطيط وتمويل وتنســيق وتوظيــف وإشراف إلى جانب التنظيم واللوائح التى تحد أهـــداف المؤسســة وبرامجــها وشروط الانتفاع من خدماتها ولا شك أنه بقدر ما تتمسك المؤسسة بالأســاليب العلمية المهنية فى إدارة شئونها وأسلوب توفير الخدمات لعملائها بقدر ما تحقق الهدف من وجودها. ولا غرابة أن تتطلب ممارسة طريقــة خدمــة الجماعــة أسلوبها ديمقراطياً فى إدارة مؤسساتها حتى لا تتصارع قيــم الإدارة مــع قيــم المهنيين بها وتتضافر الجهود من أجل الهدف والمشترك وهو خدمـــة العمـــلاء أفراداً وجماعات.

سادساً : المشرف :

المشرف وهى شخص مهنى ذو خبرة ومهارة وقدرة على توجيه الآخرين من المتطوعين أو طلاب الخدمة الاجتماعية أو الأخصائيين لمســاعدتهم علـــى النمو وتحسين مستوى الأداء لهم فى تعاملهم مع العملاء. وهو بإشرافه يحـــاول أن يحقق الوظائف الثلاثة للإشراف وهى الوظيفة الإدارية والوظيفة التعليميـــة والريادة الثانوية متمسكاً بمبادئ الإشراف مستعيناً بوسائله المختلفة وهى المقابلة التمهيدية أو الاجتماعات الإشرافية الفردية والجماعة والتقويمية، بالإضافة إلـــى تقارير والملاحظة مراعياً الشروط الواجب مراعاتها لنجاح هذه الوسائل وتحقيق الهدف من استخدامها مع من يشرف عليهم.

سابعاً : المجتمع المحلى :

المجتمع المحلى بما فيه من إمكانيات مادية وبشرية وقيم وعادات وتقـاليد (ثقافية) تؤثر فى الأفراد والجماعات وتتأثر بهم، وعلى الأخصائى أن يلم بـــها

ويدرسها ويتعرف على كوامنها باستمرار ليعرف التغيرات التى تطرأ عليها ولا شك أن ذلك يساعده فى فهم ديناميكية الجماعة التى يعمل معها وما توفره من إمكانيات لتنشئة الأجيال الجديدة.

والآن وقد استعرضنا بإختصار عناصر العمل مع الجماعات يمكن لنا أن نعرف الموقف بأنه التفاعل بين عنصرين أو أكثر من العناصر سالفة الذكر بمعنى تفاعل عضو مع جماعته أو أخصائى وجماعة أو مشرف وأخصائى وجماعة .. الخ، أى أن هناك عدداً كبيراً من الصور التى يمكن أن يكون عليها الموقف، فقد يكون ثنائياً أو ثلاثياً أو أكثر وفقاً لعدد العناصر المشتركة فيه.

ويمكن القول أن هذه العناصر فى تفاعلها تختلف فى تأثيرها، فبعض العناصر قد يكون قوى التأثير فى الموقف أكثر من باقى العناصر.

كذلك فإن الموقف الناتج عن تفاعل العناصر يمكن بدراسته أن نحلله إلى عناصره الأولى ونستنبط أيضاً العوامل المختلفة فى ديناميكيته سواء العوامل المسببة أو المساعدة أو المعجلة.

فقد يضرب العضو (س) العضو (ص) أثناء ممارسة النشاط عمداً ويسبب له إصابة فى ساقه مما يدفع الحكم وهو العضو (م) لطرده من الملعب دون سابق إنذار.

وبدراسة هذا الموقف بين الأعضاء الثلاثة كان العامل المعجل بطرد العضو (س) هو عدوانه على العضو (ص) ومساعد على ذلك وجود العضو(م) كحكم وهو صديق حميم للعضو (ص) ولا يحب العضو (س) أما العامل المسبب فهو نقص مهارة العضو (س) واعتماده على قوته البدنية فى استخدام العنف مع الآخرين.

فالعامل المسبب هو العامل الذى يمكن أن توجد الظاهرة بدونه أما العامل المساعد فهو الذى يدعم تأثير العامل المسبب ولكنه لا يمنع حدوث الظاهرة

بإنتفائه أما العامل المعجل فهو العامل الذى لا يتعدى تأثيره سرعة التوقيت فى ظهور الظاهرة.

ولا شك أن تقييم العوامل من الأمور التى تحتاج إلى خبرة ومهارة وتعتمد على دقة الدراسة وفهم ديناميكية الجماعة فى ضوء المعلومات المتوافرة.

وكلما زادت عناصر الموقف عدد كلما تشابكت العوامل وتعقد الموقف ولكن إذا أمكن تتبع الأحداث وتحليل العوامل تحليلاً دقيقاً وموضوعياً باستخدام الإطار النظرى الخاص بطريقة العمل مع الجماعات أمكن تفهم الموقف، ومن ثم يصبح التخطيط لمقابلته أمراً يسيراً يمهد لعمليات المساعدات المطلوبة.

ويلعب التسجيل الجيد فى هذا دوراً حيوياً إذا ما كان واضحاً ودقيقاً إذ يبين أبعاد الموقف وعناصره والظروف التى تفاعلت فيها هذه العناصر، ولذلك فإن غموض التسجيل أو نقص مهارة القائم به تؤثر على فهم الموقف ومن ثم دراسته وتحليله.

حيث أن من قواعد تناول الموقف بالتحليل الالتزام بمعطيات التسجيل الخاص بالموقف دون الاعتماد على التخمين، فالموقف يحلل فى إطار ما ورد به من معلومات وحقائق.

هذا ومن الضرورى أن تدرك فى هذه المقدمة العلاقة بين الموقف والتقرير.

فالتقرير الدورى، الذى يكتب بالأسلوب القصصى يتكون من مجموعة من المواقف المتتالية والمترابطة التى تحدث نتيجة تفاعل العناصر المختلفة لذلك فإن تكامل التقرير يزيد من تفهم المواقف وييسر تحليلها وأن بتر موقف معين من التقرير قد يؤثر على تفهم الموقف، لذلك قد يمهد للموقف بعبارة توضيح أين ومتى حدث الموقف أو تلخيص للأحداث السابقة للموقف المطلوب تحليله. ومن

المهم العناية بهذا التمهيد لأنه من المعطيات التى يمكن استخدمها فى فهم ودراسة وتحليل الموقف.

فعندما يمهد لموقف ما بأنه حدث مثلاً فى مؤسسة إيداعية للأحداث المنحرفين وفى جماعة مكونة من ١٥ مراهق مضى على تكوينها شهراً واحداً. يمكن الإستعانة بهذه المقدمة فى التعرف على طبيعة المؤسسة والمرحلة السنية للأعضاء وسيكولوجيتهم ومرحلة نمو الجماعة ومستوى تنظيمها هذا، وإذ لم يتوفر مثل هذا التهميد أو التلخيص فإن التحليل سوف يكون في إطار المعلومات التى تتعلق بالموقف حسب ما وردت بالتقرير فقط دون تخمين.

وتختلف طبيعة تحليل الموقف حسب ما يطلب فيه فإذا كان المطلوب مناقشة تصرف الأخصائى مثلاً فإن التحليل يجب أن يتركز أساساً على سلوك الأخصائى خلال الموقف.

أما إذا كان المطلوب مناقشة دور الأخصائى فإن ذلك يستلزم مناقشة سلوك الأخصائى فى الموقف وما يجب أن يقوم به فى مقابلة هذا الموقف حين وقوعه وبعده، أما إذا كان المطلوب مناقشة الموقف فإن ذلك يعنى تحليل الموقف كاملا مع تناول كافة العناصر المشتركة فيه.

وقد يطلب مناقشة التسجيل ذاته من حيث أسلوبه واستيفائه شروط التسجيل الجيد.

ولا شك أن وجود أسئلة محددة عن الموقف يسهل على الطالب تناوله وتحليله بينما عدم تحديد السؤال حول الموقف قد يتطلب مهارة أكثر من تحديد أسلوب ومدخل التناول للموقف.

وعلى كل حال هناك قواعد واعتبارات أساسية يجب مراعاتها عند تناول أى موقف بالتحليل، وأهمها الآتى:

(١) تحديد المطلوب من تناول الموقف، هل هو مجرد تحليله إلى عناصره الأساسية وأسبابه مثل انقسام جماعة أثناء انتخابات رئيس الجماعة وطبيعة العشيرات، أم مناقشة تصرف أحد الأعضاء أو تصرف الجماعة. أم مناقشة دور الأخصائى فى الموقف عند حدوثه أو تصرف المشرف وربما أسلوب التسجيل.

(٢) تحديد المعلومات المتوفرة عن الموقف بما فيه ذلك ما يأتى فى مقدمة الموقف "حدث هذا الموقف فى مؤسسة للأحداث لجماعة إجبارية يتراوح سن الأعضاء فيها من ٩ - ١١ سنة مثلاً"

(٣) استرجاع الإطار النظرى السابق دراسته بالنسبة لكل عنصر من عناصر الموقف المراد تحليله. مثلاً إذا كان المطلوب مناقشة محتوى الموقف من جانب التسجيل وجب تذكر مبادئ التسجيل وشروط التسجيل الجيد ومحتوى أنواع التقارير والأجزاء الخاصة بكل تقرير.

أما إذا كان المطلوب مناقشة دور الأخصائى وجب تذكر طبيعة دور الأخصائى كمساعد ومرشد معين للجماعة على النمو والمبادئ الواجب أن يلتزم بها عند قيامه بالدور المهنى والمهارات الإجرائية الواجب أن يلتزم بها ومدى إيمانه بفلسفة العمل مع الجماعات وفهم لطبيعة الأعضاء والجماعات وقدراته على توجيه التفاعلات.

أما إذا كان المطلوب مناقشة دور المشرف فالواجب استرجاع مفهوم الإشراف ووظائفه ودور المشرف مع من يشرف عليهم فى مراحل نموهم من مرحلة الخوف والحساسية الزائدة إلى مرحلة القدرة على توجيه الآخرين، وكذلك وسائل الإشراف وشروط نجاح كل وسيلة إلى جانب اتباع مبادئ الإشراف.

وأما إذا كان المطلوب مناقشة عنصر البرامج ويجب أن نسترجع مفـــهوم البرامج ومحتواه وأسلوب إدارته ووسائل تعبيره والمبادئ الواجب مراعاتها عند وضع وتصميم البرنامج .. الخ.

من هذا نتبين أن مناقشة أى عنصر من عناصر الموقف تتطلب استرجاع الإطار النظرى المتعلق به حيث أنها هى مصدر أساسى لمحكات تقويـــم هـــذا العنصر.

(٤) عقد مقارنة بين ما هو قائم من تصرفات وسلوكيات فى الموقف وبين مـــا كان من الواجب أن يكون وتقويم ذلك مع ملاحظة أن إصـــدار أى أحكـــام على القائمين بهذه التصرفات لابد وأن يسبقها حيثيات مستمدة مـــن واقـــع الإطار النظرى السابق الإشارة إليه، فلا يجب أن يحكم على تصرف مـــن تصرفات الأخصائي أو المشرف أو حتى قائد الجماعة بأنه صواب أو خطأ دون أن تعرف الأسباب التى بنى عليها هذا الحكم.

(٥) أما إذا أردنا أن نبين الخطة الواجب إتباعها من قبل الأخصائى أو المشرف تجاه ظاهرة ما فى موقف معين فإن ذلك يعنى مجموعة الإجراءات المهنيـة النابعة من أسس ومبادئ وطبيعة العمل مع الجماعات الواجب القيام بها من جانب المشرف أو الأخصائى حيال هـــذه الظـــاهرة، ولا شـــك أن هـــذه الإجراءات لابد وأن تتواءم مع خطوات وعمليات خدمة الجماعة من دراسة وتحليل وتخطيط ومساعدة وتقويم.

والآن وبعد أن أوضحنا مفهوم الموقف وأنماطه وعنـــاصره وتعرضنـــا لأساليب تناوله والخطوات التى تتبع فى دراسة وتحليل أى موقف.

سنستعرض مجموعة من التقارير والمواقف ثم نتناولها بالتحليل وذلك من مجالات مختلفة، وقد راعينا فيها التنوع فى المحتوى بحيث نوضح للطالب كيفية التناول لجوانب الموقف السابق الإشارة إليها.

وسوف نستعرض فى هذا الفصل مجموعة من التقارير والواقف ثم تحليلها ومناقشة جوانبها المختلفة فى ضوء الإطار النظرى لطريقة العمل مع الجماعات.

الفصل السادس
مناقشة وتحليل التقارير والمواقف المهنية

أولا : مناقشة وتحليل تقارير ومواقف فى طريقة العمل مع الجماعات .

مقدمة :

من المهام الأساسية لأخصائى الجماعة قيامه بعملية التسجيل، وللتسجيل في طريقة العمل مع الجماعات وسائل متعددة، والتقارير الدورية التى يقوم بكتابتها عقب اجتماعات الجماعة هى إحدى هذه الوسائل، ولها أهميتها الخاصة فى عمليات المساعدة التى يقوم بها الأخصائى مع الجماعة والأعضاء ذلك لأنه في هذا النوع من التقارير يركز اهتمامه فى وصف ما يدور خلال اجتماعات الجماعة من تفاعلات وعلاقات وكذلك الدور الذى يقوم هو به كمساعد ومعين لهذه الجماعة.

ولا شك أن القيمة الفعلية لهذه التقارير متوقف على مدى مهارة الأخصائى فى اختيار وانتقاء محتوياتها وتنظيم موضوعاتها، وأن اكتساب هذه المهارة يتحقق بالطبع عن طريق المران والتدريب، ولا شك أن قراءة التقارير الدورية أو أجزاء منها ومناقشتها هى إحدى وسائل التدريب الهامة.

وقد اخترنا للطالب – بناء على ذلك – أجزاء معينة من بعض التقارير الدورية تتضمن بعض الأخطاء فى عملية انتقاء المحتويات وطريقته فى تنظيم الموضوعات التى يدرجها بالتقرير الدورى. ثم قمنا بالتعليق عليها، وقد ركزنا تعليقنا فقط على الطريقة التى أتبعت فى التسجيل دون التعرض لمناقشة الدور المهنى الذى يقوم به الأخصائى فى حياة الجماعة ثم جئنا بعد ذلك بجزء من أحد التقارير دون تعليق حيث يقوم الطالب بنفسه بمناقشته وتعليقه على الطريقة التى أتبعها الأخصائى، والمحتويات التى انتقاها أو أغفلها فى هذا التقرير. ومن ثم فإن هذا القسم الذى خصصناه لموضوع التسجيل فى طريقة العمل مع الجماعات يتضمن ما يلى:

أولا: جزء من تقرير تحليلى لأخصائى يعمل مع جماعة بإحدى مجلات الرواد، ثم التعليق على هذا الجزء.

ثانياً: جزء من تقرير دوري عن إحدى الجماعات بنادي اجتماعي، ثم التعليق عليه.

ثالثاً: جزء من تقرير دوري عن إحدى الجماعات المدرسية، ثم التعليق عليه أيضا.

أولا: جزء من تقرير تحليلي لأخصائي يعمل مع جماعة بإحدى محلات الرواد

جاء في صدر تقرير تحليلي قام بإعداده أخصائي يعمل مع جماعة للفتيان بإحدى المحلات الاجتماعية لرواد ما يلي:

"لقد أخذت على عاتقي قبل بدء العمل مع هذه الجماعة، وقبل قيامي بتسجيل تقارير عملي معها أن أقرأ معظم ما كتبه عنها زميلي الأستاذ / -------- - الأخصائي الاجتماعي الذي قام بالعمل معها حوالي سبعة أشهر، فقرأت ما يقرب من أربعين تقريراً دورياً قام بتسجيلها أيماناً مني بأن التقارير التي كتبت عن الجماعة بمعرفة أخصائي سابق تعتبر مصدراً هاماً للمعلومات النسبة للأخصائي الجديد تساعده على فهم الجماعة وأعضائها .. الخ. وقد ظننت أنني أدركت بذلك الكثير عن خصائص هذه الجماعة سواء من ناحية العلاقات بين الأعضاء أو مراكزهم، أو العشيرات وغيرها. ألا أنني وجدت الجماعة – بعد فترة وجيزة من العمل معها – تكاد تكون شيئاً مختلفاً تماماً عما خرجت به من تلك التقارير وعللت ذلك بحداثة عهد زميلي السابق بمثل هذا العمل، وبدأت في دراستها بنفسي من جديد.

التعليق:[1]

(١) أن هذا الجزء يعتبر من حيث المبدأ حشو لا لزوم له إلى جانب اعتماده على الأسلوب الإنشائى الذى يقلل من القيمة العملية للتقارير التى يقوم الأخصائى الاجتماعى بكتابتها بصفة عامة. وإذا ما افترضنا أن الأخصائى قصد بهذا الجزء توضيح شئ عن تاريخ هذه الجماعة فكان الأوفق به أن يستخدم عبارات سهلة مختصرة ومحددة المعنى وكأنها إجابات لمثل هذه الاستفسارات:

أ- متى تكونت هذه الجماعة؟

ب- ما نوعها؟

ج- كم عدد أعضائها؟ ... وهكذا

(٢) وبالنسبة لكونه وجد الجماعة تكاد تكون شيئاً مختلفاً تماماً عما خرج به من قراءة هذا العدد من التقارير وتعليله ذلك بحداثة عهد الأخصائى السابق يمثل هذا العمل، فإننا نعلق على هذا بما يأتى:

أ- يبدو أن الأخصائى الذى قام بكتابة هذا الجزء هو حديث العهد وليس الأخصائى السابق كما يظن.

ب- لا مانع من أن يعرف الأخصائى شيئاً عن ماضى الجماعة التى سيقوم بالعمل معها إيماناً منا بتأثيرات الخبرات الماضية للإنسان على حياته الحاضرة، "إلا أن العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية لا يحتاج دائماً إلى جمع المعلومات العميقة التى تتعلق بماضى الجماعة وأعضائها"

---

(١) يلاحظ أن تعليقنا – سواء على هذا الجزء أو الأجزاء التالية الخاصة بموضوع التسجيل سنقتصره على الطريقة التى اتبعها الأخصائى فى كتابة التقرير، دون التعرض لدوره المهنى مع الجماعة.

ج- ومما لا شك فيه أن الأخصائى قد أضاع الكثير من الجهد والوقت فى قراءة هذا العدد من التقارير (٤٠ تقريراً) "والحقيقة أن الأخصائى الماهر يجب عليه أن يعرف بمهارته وحساسيته وخبرته كل ما يريد معرفته من معلومات تعينه على مساعدة الجماعة وأعضائها من واقع الحوادث والمواقف الاجتماعية الجارية فى الجماعة التى يعمل معها، بغض النظر عن العمل على التعمق فى جمع المعلومات الكثيرة الشاملة عن ماضى الجماعة وأعضائها".

د- ويقول الأخصائى فى هذا الجزء .. أنه ظن بعد قراءة هذا العدد من التقارير أنه أدرك الكثير من خصائص هذه الجماعة، إلا أنه وجد الجماعة بعد فترة من العمل وكأنها شئ مختلف تماماً .. ويتعجب لذلك. ثم يحاول تفسيره فيلقى بالتبعة على الأخصائى السابق ونقول فى هذا الصدد أن قراءة الأخصائى لهذا العدد من التقارير جعلته يدرك فعلا الكثير عن خصائص هذه الجماعة، وليس هذا مجرد ظن منه، ولكن فى الواقع أن تلك الخصائص كانت عليها الجماعة فى وقت سابق للوقت الذى عمل معها فيه، ولا غرابة فى أن يجد الجماعة بعد ذلك وكأنها شئ مختلف كما يقول. وفى هذا الصدد قال الأستاذ الدكتور / محمد شمس الدين أحمد "لقد وجد كثير من الأخصائيين الذين يرجعون إلى تقارير الجماعة السابقة وجمع المعلومات السابقة عن الجماعات وأعضائها، أن علاقات الأفراد بعضهم بالبعض الأخر وعلاقتهم بالأخصائى كثيراً ما تتغير عن تلك التى كانت موجودة فى الماضى والتى سبق تسجيلها بمعرفة الأخصائيين السابقين .. الخ.

ثانياً: جزء من تقرير دوري عن جماعة بأحد الأندية الاجتماعية

جاءت الفقرة التالية ضمن التقرير الدوري الخامس لاجتماع إحدى الجماعات بأحد الأندية الاجتماعية، وكانت هذه الجماعة مكونة من (٢٢) عضواً، وفي مرحلة العمر (١٢ - ١٤) سنة.

وفي المساء، وبالرغم من أن الساعة متأخرة نسبياً، إلا أن الجماعة أصرت على عقد اجتماع لمناقشة مشكلاتها، وعند ما طرحت مشكلة ميزانية الجماعة للمناقشة اقترح العضو (حمدى) زيادة قيمة اشتراكات العضوية فاعترض بعض الأعضاء، بل أن أحد المعترضين تلفظ ببعض الألفاظ النابية وفي نفس الوقت وافق البعض الأخر، بنما لم تحدد الغالبية رأيها.

التعليق:

من التسجيل السابق نلاحظ أن الأخصائي قد أغفل بعض الجوانب الهامة وذلك أنه لم يحدد مثلا ساعة بدء اجتماع الجماعة وأكتفى بقوله أنها ساعة متأخرة نسبياً، وهل هي تدخل ضمن فترة النشاط المسموح بها للجماعة بالمؤسسة من عدمه، كما لم يتبين نوع هذا الاجتماع وما إذا كان اجتماعا طارئاً مثلا أو اجتماعا دورياً عادياً. ولم يبين كذلك من الذى طلب عقد هذا الاجتماع وممن طلبه، وكيف طلبه، وشعور الأعضاء الآخرين واستجاباتهم نحو هذا الطالب، وأن كلمة الإصرار التى استخدمها لم توضح صورة الموقف وكان الأجدر به أن يوضح الشكل الذى اتخذه هذا الإصرار.

كذلك لم يبين المكان الذى عقد به هذا الاجتماع، ومن الذى قام بإعداده وما هى محتوياته، ثم من رأس هذا الاجتماع وكيف عرضت الموضوعات للمناقشة. ثم كيف تقدم العضو (حمدى) باقتراحه وماذا قال، وما قيمة تلك الزيادة التى اكتفى الأخصائى بالإشارة إليها.

كما نلاحظ أنه ذكر أن بعض الأعضاء قد اعترض، ولا شك أنه يهمنا في طريقة العمل مع الجماعات أن نعرف أسماء الذين اعترضوا، وأسباب اعتراضهم، وما إذا كان الاعتراض سمة مميزة لسلوكهم أم لا، بل ويهمنا أن نعرف أيضاً صور التعبير عن هذا الاعتراض وهل هو تعبير لفظي أو تعبير غير لفظي وما هي الألفاظ المستخدمة في هذا التعبير إذا كان لها دلالة خاصة، واستجابة العضو مقدم الاقتراح تجاهلها، فكما نعلم هناك أساليب مشروعة ومقبولة للاعتراض، وهناك أيضاً أساليب غير مقبولة وبيان ذلك بالتالي يعتبر بمثابة مؤشر من المؤشرات التي توضح مستوى نضج الجماعة، بل ونوعية العلاقات داخلها،وقد أدرك الأخصائي أن أحد المعترضين تلفظ ببعض الألفاظ النابية إلا أنه أغفل توضيح جوانب كثيرة إزاء هذا السلوك: فمن هو المعترض، وكان يجب عليه ذكر أسمه وبيان نوعية العلاقة بين هذا العضو وزميله مقدم الاقتراح، ثم ما هي تلك الألفاظ النابية التي ذكرها، ولمن وجهها، هل قصد بها العضو مقدم الاقتراح، أم قصد بها الأخصائي أم الجماعة، أم أنه قصد بها المؤسسة ككل، وما هي استجابة مقدم الإقتراح لتلك الألفاظ وما هو شعور الجماعة ككل، واستجابتها تجاه هذا السلوك، هل استنكرته مثلا أم قبلته وما إذا كان موقفه هو كأخصائي.

ثم يعود الأخصائي بعد ذلك فيقول – مستخدماً نفس الأسلوب أن البعض قد وافق دون ذكر أسماء أولئك الذين وافقوا ..

وهكذا يتضح لنا أن مثل هذا المستوى من التسجيل لا يفيد عملية المساعدة في محيط خدمة الجماعة ما لم تراعي الاعتبارات التي وردت بالتعليق.

ثالثاً: جزء من تقرير دورى عن إحدى الجماعات المدرسية

كانت اللجنة الاجتماعية – وهى جماعة مكونة من ثمانية عشر عضــــواً بإحدى المدارس الإعدادية للبنين – تستعد للإحتفال بذكرى الهجرة النبوية فــــى شكل ندوة تقام بهذه المناسبة. وجاء فى التقرير الدورى الذى كتبه الأخصـــائى الثانى الذى عقدته الجماعة لهذا الغرض ما يلى:

حاول العضو (سامح) أكثر من مرة أن يتحدث أثناء اجتمـــاع الجماعــة ولكنه رغم محاولاته يجد الكلمة قد أخذها الأخرون دون أية مراعـــاة لقواعــد المناقشة المنظمة، ومن أبرز الأعضاء الذين تكرر منهم هذا السلوك (عـــادل ، ورأفت ، وخالد)، ولا شك أن من أسباب هذه الظاهرة أن مقرر الجماعة العضو (طلعت) لم يكتسب بعد المهارة الكافية التى تمكنه من إدارة اجتماعات الجماعة، وقد وضعت فى اعتبارى تدريبه ومساعدته سواء داخل الجماعـــة أو خارجــها على القيام بدوره كمقرر لهذه الجماعة. هذا، بالإضافة إلى أن العضو (ســـامح) نفسه يميل سلوكه العام إلى الانطواء، الأمر الذى لا يساعده على التفاعل بسهولة مع الأخرين، وقد لاحظت ذلك عليه فى أكثر من موقف سواء بفناء المدرســة أو الفصل أو حتى فى غدوه أو رواحه، وسأقوم بمساعدة هذا العضو على التغلــب على مشكلته هذه مستعيناً بأفراد أسرته وبمدرسته ولن أدخر جهداً فـــى ســبيل ذلك.

وعندما تحدث (سامح) قال أن عمه أستاذ بالمعاهد الأزهرية. وفى نفــس الوقت والد للتلميذ (كامل) بالسنة الأولى فصــــل خـــامس بالمدرســة ويمكــن استضافته فى هذه المناسبة، وقد قبل هذا الاقتراح من بقية الأعضاء بتقدير بــالغ ظهر فى عبارات الشكر والثناء التى وجهوها إليه.

وقد قمت بدورى بتشجيع هذا الاقتراح إيماناً منى بقيمة مثل هذه النــدوات التى تتيح للأعضاء فرصاً ذهبية للتزويد بالمعلومات والخبرات، واكتساب القيــم الفاضلة والاتجاهات الإنسانية، إلى جانب كونها فرصة لا تعوض لتعليم قواعــد المنافسة المنظمة.

التعليق:

من التسجيل السابق يتضح ما يلي:

أن الأخصائي لم يسترسل في عرض أحداث التقرير حسب تسلسلها في الاجتماع، بل قطعها من وقت لأخر أما بتحليله لموقف أو تخطيطه لموقف أخر أو بإطنابه في وصف سلوك فردي أو جماعي .. إلى غير ذلك، وهذا من شأنه أن يبعد القارئ عن تتبع أحداث الاجتماع وما تتضمنه من تفاعل بين الأعضاء أو بينهم الأخصائي حسب وقوعها.

ومما لا شك فيه أن إتباع مثل هذه الطريقة في التسجيل تجعله قليل الفائدة كوسيلة يستعين بها الأخصائي في عمليات المساعدة التي يقوم بها سواء للجماعة أو للأعضاء، ذلك لأن الرجوع لمثل هذا التقرير فيما بعد للتعرف على أية معلومات أو بيانات متعلقة بأعضاء الجماعة سيكون أمراً شاقاً لما يتطلبه ذلك من وقت ومجهود، إذ أن الأخصائي في هذه الحالة سيضطر لقراءة جميع التقارير الدورية التي سجلها بجميع محتوياتها بدلاً من أن يركز اهتمامه على جزء معين منها. وبالنظر إلى التقرير مرة أخرى نجد أن الأخصائي بعد أن ذكر أسماء أولئك الذين لا يرعون آداب المناقشة أثناء الاجتماع أخذ في تحليل هذا السلوك، بل أنه خطط أيضاً لهذا الموقف، وكان الأجدر به أن يؤجل ما كتبه في هذا الصدد ابتداء من عبارة ... "ولا شك أن من أسباب هذه الظاهرة .. حتى قوله : على القيام بدوره". ليدرجه بالجزء التحليلي والتخطيطي من التقرير. بالمثل ما ذكره عن العضو (سامح) وذلك ابتداء من العبارة .. "بالإضافة إلى العضو (سامح) نفسه .. حتى قوله : مستعيناً بأفراد أسرته ومدرسته"

كما يلاحظ أن الأخصائي استخدم الأسلوب الإنشائي في أكثر من موضوع كقوله : أو حتى في غدوه ورواحه .. وقوله : عبارات الشكر والثناء. كما أنه

أطنب في وصف بعض المواقف دون حاجة لذلك، كقوله: إيماناً منى بقيمة مثل هذه الندوات التي تتيح . إلى قوله: قواعد المناقشة المنظمة. بالإضافة لاستخدام صيغ المبالغة في أكثر من عبارة كقوله : لن أدخر جهداً .. وتقدير بالغ .. وفرصاً ذهبية .. وفرصاً لا تعوض.

وغنى عن القول أن مثل هذه الأساليب تبعد التقارير عن الموضوعية مما يقلل من فرص الاستفادة بها، إلى جانب كونها تستنفذ الكثير من وقت الأخصائى وجهده سواء فى كتابتها أو عند رجوعه إليها.

دور الأخصائى فى مساعدة الجماعات

ناقش الموقف التالى من وجهة نظرك كأخصائى جماعة:

"فوجئ الأخصائى الاجتماعى بعد أن توجه مع الجماعة إلى مقر الاجتماع أن الحجرة غير مرتبة وتسودها الفوضى ويتناثر فى جوانبها بعض الأوراق المهملة، فأبدى استيائه لذلك أمام الأعضاء وبدأ فى جمع بعض الأوراق المهملة فقام الأعضاء بمساعدته فى تنسيق المكان حتى صار مرتباً ونظيفاً، وأثناء ممارسة بعض التمرينات الرياضية دفع أحد الأعضاء عضواً آخر من الخلف فأنكفأ على وجهه فقام الأخير وتشابك بالأيدى معه ولما تدخل الأخصائى ونبه العضوان إلى خطئهما وجه إليه العضو الذى أنكفأ على وجهه بعض ألفاظ السباب التى مست والدته. وهنا صفع الأخصائى العضو على وجهه وأعلن بانفعال فصله من المؤسسة وتوجه إلى المشرف منفعلاً بأنه سيعيد النظر فى العمل داخل مؤسسة لا تتفق القيم فيها مع حفظ كرامة الذين يعملون من أجل الترويح عن أبناء البيئات المنحطة اجتماعياً"

المناقشة

أولاً:

أن إبداء الأخصائي لاستيائه من عدم نظافة حجرة الاجتماع أمراً لا غبار عليه من الوجهة المهنية ولكن الذى يؤخذ على الأخصائى أسلوب التعبير عن هذا الاستياء، وكان يجب على الأخصائى أن يناقش مع الجماعة هذا الموقف ويطلق العنان لتفكيرهم وتفاعلاتهم حتى يقتنعوا بأهمية النظافة ودورهم فى ذلك. أما من حيث قيامه جمع الأوراق المهملة من الحجرة فإن ذلك قد يرجع إلى أنه يرغب فى أن يعطى الأعضاء القدوة الصالحة لأن الأخصائى ليس مساعداً ومعيناً فحسب ولكنه يعتبر فى نظر الأعضاء المثل والقدوة والمعلم ولكن كان الأجدر أن يتم ذلك بعد مناقشة الأعضاء فى الأمر .

ثانياً:

تدخل الأخصائي لتنبيه الأعضاء إلى خطئهم عن طريق الوعظ والإرشاد يخالف المهارات الفنية إذ أن الوعظ والإرشاد عادة ما يوجد المقاومة من جانب الشخص الذى يقدم إليه هذا الوعظ، حقيقة أن التدخل هنا أمر ضرورى وسليم لأن الأخصائى الأجتماعى يمثل المؤسسة التى يعمل بها ولكن أسلوب التدخل كان يجب أن يتم عن طريق تقدير شعورهم، ثم مناقشة العضوين حتى يمكنه امتصاص جزء من انفعالاتهم وبعد ذلك يقوم بإكسابهم بصيرة فى سلوكهم حتى يقتنع كل واحد منهما بالخطأ الذى ارتكبه فى حق زميله ويكون بذلك قد استخدم المهارة فى تقدير المشاعر بالنسبة للأعضاء ثم وضع الحدود لسلوك الأعضاء فى الوقت نفسه.

ثالثاً:

يبدو أن أسلوب التدخل عن طريق الوعظ والإرشاد قد لقى مقاومة من العضو الثائر مما أدى إلى أن يوجه إلى الأخصائى نفس ألفاظ السباب وهو فى قمة انفعاله وهيجانه.

رابعاً:

أن صفع الأخصائى للعضو على وجهه يمثل خطأ مهنياً جسيماً ويدل على عدم النضج المهنى للأخصائى لأنه أعتبر المشكلة شخصية بينه وبين العضـــو وأعتبر أن كرامته قد أهينت أمام الأعضاء الآخرين وأنه أصبح فى حرج شـديد – فضلا عن أن العقاب البدنى أمر يتعارض مع المبادئ التربوية السـليمة وأن هذا الأسلوب من الأخصائى من شأنه أن يؤدى إلى انهيار العلاقة المهنية بينـه وبين العضو فلو فرض أننا فى إحدى المحاضرات وأخطأ أحـد الطـلاب فـى أستاذه وأعتبر الأستاذ أن هذا الخطأ موجه إليه كأستاذ وكان من الممكن توجيـه إلى أستاذ أخر فسوف تقل هنا حدة الانفعال، وهذا يحتاج إلى نضج مهنى ووقت طويل للتدريب عليه وممارسته.

خامساً:

الأخصائى أتخذ هذا الموقف وهو منفعل بحدة كعقـاب صـارم للعضـو وإذلالا منه له – وكان يجب على الأخصائى أن يساعد العضو على التنفيس عن مشاعره العدوانية، ثم يقوم بمناقشته ويكسبه بصيرة فى سلوكه وقد يؤدى إلى أن يعتذر العضو بل ويتقبل العقاب.

سادساً:

انفعال الأخصائى الشديد وهو يوجه حديثه إلى المشرف يشير إلى عـدم قدرة الأخصائى على إخضاع الجانب السلبى من مشاعره تحت الضبط والتوجيه وتهديده بالاستقالة من المؤسسة يشير إلى عدم النضج المهنى وعدم قدرته علـى مواجهة المواقف المختلفة مواجهة مهنية سليمة. لأنه يعتبرها مسـألة شـخصية بحتة تمس كرامته.

سابعاً:

من الواضح أن الأخصائي رغم تخرجه لا يدرك الفرق العلمي الشاسع بين الترويح والعمل مع الجماعات. فالعمل مع الجماعات ليس عملاً ترويحياً. ولكنه طريقة علمية تعتمد على المعرفة والفهم والمبادئ والمهارات مستهدفة نمو الفرد ونمو الجماعة وتغيير المجتمع وأن العمل مع الجماعات يستخدم في جميع المجالات ومنها المجال الترويحي بل وتزيد من قيمته الإيجابية.

ثامناً:

وصف الأخصائي للعضو بأنه من البيئات المنحطة اجتماعياً وصف خاطئ إذ أننا نعمل مع كل الناس الأسوياء والمرضى القادرين والعاجزين الأغنياء والفقراء لمساعدتهم على أن يساعدوا أنفسهم بغض النظر عن مستواهم الاجتماعي أو الاقتصادي أو الدين أو الجنس أو العقيدة. وهذا يدل على أن الأخصائي ليست لديه القدرة على تقبل العملاء بغض النظر عن فروقهم الفردية. كما أن إيمانه بالقيم المهنية (الفلسفة) ضعيف.

ناقش الموقف التالي:

"أثناء ممارسة جماعة الحرية لنشاطها قام مشرف المؤسسة بزيارتها فجأة وبعد ملاحظة للجماعة فترة خاطب الأخصائي بقوله أن سلوك الجماعة سيئ، وأن أسلوبه معهم غير سليم وأن زميله الأخصائي الذي يعمل مع جماعة النصر بالمؤسسة يستخدم أسلوباً أفضل في عمله مع الجماعة"

المناقشة

أولاً:

لم يقم المشرف بوضع سياسة وخطة مرسومة للزيارة بمعنى أنه لم يحدد غرض الزيارة ولماذا يحدد أن يقوم بها. ولم يراعى مبدأ للأهداف المعينة.

ثانياً:

أن مفاجأة المشرف بزيارة الجماعة أمر خاطئ مهنياً إذ يجب أن تعد الجماعة لزيادة المشرف ولا تفاجأ بها خصوصا الجماعات التى يزورها المشرف لأول مرة وأن يتم ذلك بالاتفاق مع أخصائى الجماعة لاختيار الوقت المناسب للزيارة. ولم يراعى مبدأ التوقيت.

ثالثاً:

أخطأ المشرف فى زيارته للجماعة أثناء ممارسة النشاط إذ أنه من الأفضل أن يصل المشرف قبل اجتماع الجماعة وأنه إذا حضر أثناء ممارسة الجماعة لنشاطها فيجب عليه أولا ألا يحاول أحداث ارتباك فى نشاط الجماعة وإلا يسلب الأخصائى ريادته الأولية للجماعة.

رابعاً:

من الأخطاء المهنية أن ينعقد المشرف أو يوجه الأخصائى أمام الجماعة ففى ذلك إهدار لمشاعر الأخصائى أمام الأعضاء.

خامساً:

من المبادئ المهنية السليمة أنه يجب على المشرف ألا يبدر عنه أى سلوك يسبب استجابة غير مقبولة من جانب الجماعة، فوصف المشرف هنا لسلوك الجماعة بأنه شئ لا شك أنه أمر غير مرغوب فيه. حيث أن فيه امتهان لمشاعر الجماعة.

سادساً:

أن مقارنة الأخصائى بأخصائى أخر بغرض بث الحماس فيه أمر غـير مرغوب فيه لأنه يسئ إلى العلاقة الطيبة التى يجب أن تتوفر بين الأخصـائيين الذين يعملون فى مؤسسة واحدة بل يجب مقارنة الفرد بنفسه والجماعة بنفسـها فى أوقات مختلفة تحاشياً للمشاكل التى تؤثر على حسن سير العمل بالمؤسسة.

موقف من تقرير جماعة اختيارية

أقرأ الفقرة التالية ثم ناقش العبارات التى تحتها خط على ضوء دراسـتك لطريقة العمل مع الجماعات.

"يعمل أخصائى اجتماعى حديث التخرج مع جماعة اختيارية لشغل وقـت الفراغ تضم ستون عضو تتراوح أعمارهم بين ١٣ – ١٥ سنة معظمهم تلاميـذ بالمدرسة الإعدادية الموجودة بالحى، والجماعة مكونة منذ ست سـنوات ولـها مجلس إدارة يتكون من عشرة أعضاء، وعندما توجه الأخصائى فى أحد الأيـام المقررة لممارسة برنامج الجماعة وصل متأخراً لمدة نصف ساعة وعندما وجـد بعض الأعضاء على باب المؤسسة ألقى عليهم التحية فرد عليه الأعضاء ما عدا أحدهم الذى قال له "حضرتك بتيجى كل يوم متأخر" فقال الأخصـائى "أصـل المواصلات صعبة" وعندما توجه الأخصائى إلى حيث يمارس الأعضاء نشاطهم وجد جزء أخر من الجماعة قد قسم نفسه إلى فريقين وكان أحد الفريقين منتصراً على الفريق الأخر وكان الأخصائى يصفق بحرارة كلما أحرز الفريـق الفـائز هدفاً، وعندما اجتمعت الجماعة اجتماعها الأسبوعى لمناقشة أمورها طلب رئيس الجماعة من السكرتير أن يستعرض جدول الأعمال، وكان الجدول معداً علـى أساس التصديق على محضر الاجتماع السابق، ثم مناقشة بعض الأمور المتعلقة بحياة الجماعة، ثم ما يستجد من أعمال. وبعد أن صدقت الجماعة على محضـر الاجتماع السابق وبدأت مناقشة البند الثانى تدخل الأخصائى قائلا "أننى أحضرت

الكاميرا لأخذ صورة تذكارية للجماعة" فقال أحد الأعضاء أنهم لا يعلمون شيئا عن التصوير قبل ذلك، وقال عضو أننى كنت أريد أن أتصور بالقميص الجديد وقال عضو ثالث أننى أريد التصوير بعد أن أحلق شعرى، وقال عضو رابع أن بعض أصدقائي المقربين من الجماعة غائبون اليوم وكنت أود التصوير معهم أصر الأخصائي على أخذ الصورة للجماعة لأنه لم يبق فى الفيلم غير صورة واحدة ويريد أن ينهيها ليتمكن من تحميضه، اقترح رئيس الجماعة أخذ الأصوات على الموضوع فقررت الجماعة بالإجماع عدم التصوير اليوم وحددت له الأسبوع القادم"

المناقشة

يمكن مناقشة الموقف السابق على النحو التالى:

أولاً:

حجم الجماعة كبير لا يتوافق مع خصائص الجماعة فى العمل مع الجماعات إذ يجب ألا يقل حجم الجماعة عن ٥ أو ٦ أعضاء حتى لا يتكون كمية التفاعلات قليلة فلا تحدث الخبرة المطلوبة ولا تزيد عن ٢٥ أو ٣٠ عضواً حتى لا تكون كمية التفاعلات كبيرة فلا يستطيع أن يسيطر عليها أخصائى الجماعة – فضلاً عن أن حجم الجماعة كلما كبر أكثر من اللازم فإنه يؤدى إلى مشكلات عديدة مثل التفكك وانتشار الأحزاب والصراع وعدم قدرة الأخصائى على تكوين علاقة مهنية مع كل عضو فى الجماعة بالإضافة إلى الجماعة ككل. وكذلك عدم قدرة الأخصائى على دراسة الجماعة دراسة دقيقة وعدم الدقة فى التسجيل إلى غير ذلك من المشكلات.

ثانياً:

يلاحظ أنه بالرغم من أن حجم الجماعة كبير. إلا أن أعضاء الجماعة بينهم تجانس مقبول من حيث المرحلة العمرية والمرحلة الدراسية وهذا يساعد على إيجاد درجة من التماسك.

ثالثاً:

يلاحظ أن للجماعة مجلس إدارة مكون من ستة أعضاء أى لها تنظيم وظيفى يكفل عملية تقنين العمل وتحمل المسئوليات وقد يرجع ذلك إلى أن الجماعة مكونة منذ خمس سنوات أى أنها ربما قد وصلت مرحلة من النضج أدت إلى إدراك حاجتها للتنظيم الوظيفى ولا يعنى أن صغر حجم قادة التنظيم لا يتناسب مع كبر حجم الجماعة. إذ أن حجم التنظيم يتحدد وينكمش طبقاً لحاجة الجماعة وليس تبعاً لحجمها.

رابعاً:

وصول الأخصائى متأخراً عن موعد بدء برنامج الجماعة يمثل خطأ جسيماً إذ أنه من المفروض أن يتواجد الأخصائى قبل بدء النشاط بنصف ساعة على الأقل حتى يعد للاجتماع وحتى يكون قدوة صالحة وحتى يعلم الأعضاء احترام المواعيد واتباع النظام الأمثل وحتى لا يفقد احترام الأعضاء له وتقبلهم له وقد أدى تأخر الأخصائى المستمر أن أحد الأعضاء لم يرد عليه التحية بل وأحرج الأخصائى موجهاً إليه اللوم. ومعنى ذلك أن العلاقة المهنية القائمة على الاحترام والثقة والتقبل المتبادلين قد بدأت تنهار بين الأخصائى العضو نتيجة لسلوك الأخصائى الخاطئ .. هذا فضلاً عن تكرار تأخر الأخصائى قد يؤدى إلى مشكلات كثيرة للجماعة والمؤسسة منها تفكك الجماعة – مضايقة الجماعة لجماعات أخرى تباشر برنامجها بالمؤسسة – تفكير تخريبى من بعض العشيرات بالجماعة إلى غير ذلك. ويلاحظ أن تبرير الأخصائى للعضو بأن المواصلات صعبة تبرير خاطئ أيضا – قد يكون هذا التبرير مقبولاً لو أن الأخصائى قد تأخر لأول مرة أو لثانى مرة ولكن يلاحظ أن العضو يقول له "حضرتك كل يوم بتيجى متأخر". ويجب أن نعرف أن الأخصائى هو المساعد وهو الخبير وهو القدوة وهو المعلم فيجب عليه أن يؤدى هذا الدور بأمانة.

خامساً:

انفعال الأخصائي وتصفيقه كلما أحرز الفريق الفائز هدفاً يخالف مبدأ التفاعل الجماعي الموجه لأن الأخصائي عمل على إشعال لهيب المنافسة بين الفريقين والتي يمكن أن تنقلب بسرعة إلى صراع بين الفريقين. ويخالف أيضاً المهارة في تقدير مشاعر الأعضاء أي مشاعر أعضاء الفريق المغلوب ولا شك أن ذلك يؤثر على العلاقات الجماعية خاصة بين الأخصائي وأعضاء الفريق المهزوم. فضلاً عن أن مثل هذا السلوك يخالف إحدى القيم التي تقوم عليها فلسفة خدمة الجماعة وهي العدالة التي تعني أن لكل إنسان احترامه وكرامته وأن كل فرد يجب أن يحظى من جانب أخصائي الجماعة بنفس التقدير والتقبل الذي يحظى به غيره مع مراعاة الفروق الفردية وتكافؤ الفرص.

سادساً:

يلاحظ أن هناك مؤشراً من مؤشرات نضج الجماعة يتوافق مع مبدأ التنظيم الوظيفي المرن – فالذي يرأس الجماعة هو الرئيس المنتخب والذي يسجل الاجتماعات هو سكرتير الجماعة المنتخب. وهذا مظهر من مظاهر الديمقراطية وحق تقرير المصير وكذلك يلاحظ إعداد جدول الأعمال بمعرفة الجماعة وهذا يتفق مع المبادئ الإدارية السليمة.

سابعاً:

تدخل الأخصائي بالنسبة لتصوير الأعضاء تنقصه المهارة إذ أنه قطع التسلسل المنطقي لمناقشات الجماعات. مخالفاً بذلك مبدأ التفاعل الجماعي الموجه – الديمقراطية وكان يجب عليه الانتظار إلى بند ما يستجد من أعمال لعرض اقتراحه. ولذلك فإن موقف الأخصائي قوبل بمقاومة شديدة من قبل الأعضاء – كذلك لم يكن الأخصائي ماهراً في استخلاص بعض الدلالات من ألفاظ الأعضاء فقد كان يمكن معرفة بعض المعلومات عن الأعضاء لو سأل

العضو الأخير عن أصدقائه المقربين من الجماعة والذين تغيبوا عن اجتماع اليوم وربما قد يكون أحدهم مريضاً فيقترح على الجماعة تشكيل وفد لزيارته وبذلك يقوى من العلاقات بين أعضاء الجماعة.

ثامناً:

قام رئيس الجماعة بدور طيب إذ عرض اقتراح الأخصائي على الجماعة للتصويت – واتخذت الجماعة قرارها بالإجماع ضد رغبة الأخصائي. ولا شك أن هذا كان نتيجة لإصرار الأخصائي على تصوير الأعضاء الأمر الذي يتنافى مع رغباتهم وهذا يتعارض مع مبدأ الديمقراطية وحق تقرير المصير .

مثال لتصرف أخصائي الجماعة في موقف أثناء إحدى الرحلات

في أثناء إحدى الرحلات الطويلة لاحظ الأخصائي وجود مجموعة من أعضاء الرحلة يقومون ببعض السرقات البسيطة للتهريج مثل سرقة السكر من المطاعم أو سرقة بعض التذكارات البسيطة أثناء عملية الشراء ثم يتخذون من هذا السلوك في داخل الجماعة مادة للضحك والتهريج.

كيف يتصرف الأخصائي في هذا الموقف

١) لا شك أن هذه المشكلة مشكلة جماعية أي أنها تتعلق بغالبية أعضاء الجماعة. وعلى ذلك يجب على الأخصائي أن يشرك الجماعة في حلها.

٢) قام الأخصائي بعمل اجتماع مع أعضاء الرحلة.

٣) في بداية الاجتماع عرض الأخصائي المشكلة ببساطة دون ذكر أسماء الأعضاء الذين يتصل بهم الموقف دون التحامل على أي منهم.

٤) سمح للأعضاء بمناقشة الموضوع وكان يتدخل بين الحين والآخر للتوفيق بين الآراء واستغلال نقاط القوة فيها واستمر ذلك إلى أن استقر رأي الجماعة في النهاية على عدم تكرار حدوث هذه الظاهرة مرة أخرى ولو على سبيل الضحك والتهريج.

٥) استخدم الأخصائي مهارته في إستخدام الواقع في الزمن الحاضر ليساعد الجماعة في تحصيل خبرة جماعية إيجابية كما أنه بعدم ذكر الأسماء مارس مهارة تقدير المشاعر، كما أنه بالتدخل من وقت لأخر لتوفيق بين الآراء يمارس مبدأ التفاعل الإجتماعي الموجه متخذاً من المناقشة الجماعية أسلوباً للتعبير ومن الديمقراطية أسلوباً لإدارة البرنامج.

مثال لتصرف أخصائي جماعة في موقف انتخابي

قام أخصائي الجماعة بترشيح أحد الأعضاء ليتولى رئاسة الجماعة وقد وافق جميع الأعضاء على هذا الترشيح، ناقش ذلك.

المناقشة:

١) الأخصائي لم يحترم الأعضاء كأفراد لهم كيانهم ولم يحترم حقهم في التعبير عن آرائهم فهو لم يعطيهم الحق في الإعلان عن أنفسهم وأن تقرر الجماعة ما تراه بالنسبة لهم – وهذا يتعارض مع مبدأ الديمقراطية وتقرير المصير.

٢) أما موافقة الأعضاء على قبول العضو الذي رشحه الأخصائي فإن ذلك قد يرجع إلى أمرين:

أولهما: ربما يرجع ذلك إلى العلاقة القوية بين الأعضاء والأخصائي أما الأمر الثاني: فقد يرجع للخوف من الأخصائي أو من العضو الذي قام بترشيحه.

وعلى كل حال فإن هذا يختلف عما تمليه علينا طريقة العمل مع الجماعات، هذه الطريقة الديمقراطية، – هذا ولا يخفى علينا أن النتائج السيئة المترتبة على ذلك سوف تظهر قطعاً في أثناء الحياة الجماعية للجماعة.

ثانيا : تقارير ومواقف وتدريبات فى الإشراف

مناقشة التقارير والمواقف الإشرافية

يعتبر الإشراف من العمليات الهامة فى العمل مع الجماعات الصغيرة حيث يحقق مجموعة أغراض متعددة تشمل التعليم والريادة الثانوية والإدارة مما يؤدى إلى مساعدة الأخصائيين على النمو وأداء مسئولياتها بكفاءة متزايدة فيزيد قدرتهم على تقدم المساعدة ويضمن عملية الإشراف على وجه الخصوص ثلاث وظائف متميزة :

أولا : الوظيفة الإدارية .

ثانيا: الوظيفة التعليمية .

ثالثا : وظيفة الريادة الثانوية .

وهذه الوظائف الثلاثة متداخلة وتتم بصورة متكاملة بالنسبة لعملية الإشراف ولكن الفصل بينها يتم على أساس الصفة الغالبة لكل منها وكذا لتسهيل دراستها .

ونفس الحال لمبادئ الإشراف حيث أنها تعتبر متكاملة عند التطبيق ولكن الفصل بينها يتم بغرض دراستها والتعرف عليها .

ولذلك من الضرورى مراعاة أن مناقشة التقارير والمواقف تلتزم بعناصر أساسية هى ما يلى :

١- العضو .

٢- الجماعة .

٣- الاخصائى .

٤- البرنامج .

٥- المشرف .

٦- المؤسسة .

وهى عناصر متلازمة مترابطة مع بعضها وعند تحليل تلك المواقف من الضرورى مراعاة ما يلى :

الجوانب النظرية فى العمل مع الجماعات .

١- الجوانب النظرية فى الإشراف .

٢- تكامل كل من مكونات المعرفة المهنية فى خدمة الجماعة والإشراف .

وحيث أن الغاية من الإشراف هو تنمية الأخصائى لزيادة كفاءته فى تقديم المساعدة للجماعة وأفرادها وللمجتمع المحلى فيعد المشرف لاختبار الوسائل المناسبة للإشراف بما يتناسب مع احتياجات كل من الأخصائى والجماعة والمجتمع المحلى كما أنه قد تستخدم أكثر من وسيلة واحدة فى بعض الأحيان عندما يقوم بالملاحظة ثم يكتب تقرير عن ملاحظاته على كل من الأخصائى والأفراد والجماعة .

ونعرض فيما يلى مجموعة من المواقف التى تتعرض للجوانب المختلفة للعملية الإشرافية

(تقرير عن مقابلة تمهيدية)

فى يوم السبت الموافق ١٩٩١/٣/١٩ وفى تمام الساعة الحادية عشرة صباحا تقرر عقد مقابلة تمهيدية بينى بصفتى مشرفا دور التربية بالجيزة وبين السيد / كمال حسنين — الأخصائى الاجتماعى الذى عين حديثا بالمؤسسة وذلك لبدء عمله فى المؤسسة .

١-ولقد قمت من جانبي بالتنبيه على السكرتارية الخاصة بى قبل هذا الموعد بأربعة أيام بالاتصال بالسيد / كمال حسنين وذلك لإمكان عقد مقابلة مع سيادته فى الموعد سالف الذكر والسؤال عن مدى ملاءمة ذلك له من عدمه لإمكان تعديله بعد ذلك بمقر مكتبى بدور التربية بالجيزة حيث أن المكتب بطبيعته صالح لمثل هذه اللقاءات والمقابلات فهو مجهز بوسائل الراحة والإنارة الكافية وأثاثه مناسب فيوجد به مكتب وتليفون وعدة كراسى جلدية وكليم مفروش على الأرض وتوجد بالحجرة بعض الصور لألوان النشاط بالمؤسسة وبعض الخرائط والأعلام وبعض الآيات القرآنية .

٢- وعلى أى حال فقد كان موقع حجرتى بالطبيعة بعيداً عن أى ضوضاء كما يصعب على أى إنسان خارجها أن يسمع شيئا عن أى حديث يدور فيها .
ولقد استعرضت بعض الأماكن الأخرى البديلة الموجودة بالمؤسسة ولكن لم أجد خيرا من هذا المكان .

٣- وقبل الموعد المحدد للمقابلة بمدة طلبت الملف الخاص بالسيد كمال - الأخصائى الاجتماعى وراجعت المعلومات الخاصة به من ناحية المؤهل وسنة التخرج والخبرات السابقة والمهارات التى يتمتع بها وتاريخ الميلاد والسكن وغير ذلك من المعلومات العامة وقد قمت بتدوين بعض النقاط الهامة فى نوتة خاصة بى وذلك للإستعانة وإعادة تذكر ما بها من معلومات حينما تدعو الحاجة لذلك .

٤- وفى نفس الوقت وجدت نفسى قبل الاجتماع أستعرض بعض الأهداف التى يجب أن تحققها هذه المقابلة وإلا فأن العملية الإشرافية برمتها سوف تواجه المصاعب أنه من خلال تجاربى وخبراتى أدراك تماما الأهمية الكبرى لتلك المقابلة وما ترتب عليها من نتائج تمس صميم العمل ومدى نجاحه أو فشله.
ولقد كان من المهم أن تكون علاقة إشرافية على أسس مهنية وأن نشعر الأخصائى بأننا والمؤسسة نتحمل معه المسئولية ونساعده لبدء العمل مع الجماعات وأن يدرك المعنى الحقيقى للعملية الإشرافية .

وأن هذه الأهداف لا يمكن أن تتحقق بمجرد سردها ولكن بسلوك عملى يعبر عنها وبمشاركة حقيقية مبنية على نضج مهنى وإدراك وتقدير لطبيعة المشاعر وبالسيطرة على المواقف المختلفة وبالقدرة على العطاء والإفادة وبالاحترام وحسن التقدير وغير ذلك من لأساليب والوسائل الفنية المبنية على التقدير المدرك لحقائق الأمور والفهم الكافى .

٥- ولقد أبلغتني سكرتارتي الخاصة يوم الخميس السابق لموعد الاجتماع أنها قد اتصلت بالأستاذ / كمال ، وأن هذا الموعد يناسبه ولا يعارض مع وقته فقد تحدد السبت القادم موعدا نهائيا للاجتماع .

وقد نبهت على سكرتارتي بأنه يجب عدم الارتباط مع أحد من الساعة الحادية عشرة وحتى الثانية عشرة والربع بأي مقابلات وإذا كان قد تم الارتباط بمقابلات سابقة فإنني أرى تأجيلها لموعد آخر ، وقد تأكد لي أنه لم يتم الارتباط بأحد في هذا الموعد ومن ثم أصبح هناك ضمان بعدم الارتباط بأحد كما تم إبلاغ مدير المؤسسة بموعد هذا الاجتماع ليكون على علم به أيضا .

٦- وقبل الموعد المحدد قمت باسترجاع بعض النقاط والمعلومات عن السيد / كمال - من واقع النوتة الخاص بي كما قمت باستعراض لما قد يدور فيه هذا الحوار بيني وبينه والتي وضعتها كاحتمال وجهزت نفسي لإفادته بها ، كما أنه لم ينتابني أدنى شك في أنه يجب أن تحقق المقابلة الأهداف الموضوعة وألا يترك الحديث مرتجلا.

٧- وفي الموعد المحدد للمقابلة أبلغني السكرتير الخاص أن السيد / كمال الأخصائي موجود في انتظار المقابلة فطلبت للسماح له بالدخول إلى المكتب ودخل سيارته فقمت من مكتبي وسلمت عليه محييا وطلبت منه الجلوس على أحد الكراسي وجلست بجواره مرحبا ومحييا ٠٠ وتحركت عيناه لتدور على الأثاث والصور المعلقة ليكون فكرة سريعة عن المكتب وسادت برهة من الصمت تداركتها بقولي :-

- انه يسعدني باسم المؤسسة أن تنضم لصفوف جهاز الأخصائيين الاجتماعيين وأننا نتوسم فيك وعلى يديك الخير إن شاء الله.

- فرد قائلا أشكر لسيادتكم هذا الشعور.

- فقلت له أننى أو من بالشباب وبما لديه من طاقة وحيوية وقدرة على العطاء وأن هذا ينطبق عليك فدائما الشباب قوة وطاقة وأنت لا زلت فـــى مقتبـــل العمر وطاقتك حية .
- فقال لى : هل تؤمن بالشباب بدون قيود ؟
- فقلت له : القيد الوحيد ألا يخرج الشباب عن المألوف.
- قال : والخبرة ألا تدرك أن الشباب تنقصه الخبرة وما فائدة الطاقة والحيوية بدون الخبرة.
- قلت : أن ذلك سوف يأتى مع الزمن.
- قال : كيف ؟
- قلت(وقد أدركت مدى ما ينتابه من قلق ومخاوف ومدى ما يعانيـــه مـــن حيرة ٠٠٠) الآن أن ستباشر العمل فى المؤسسة ، وأنا أعلم انك حـــاصل على بكالوريوس الخدمة الاجتماعية بتقدير جيد جداً، وأنك تملك مـــهارات رياضية ومهارات فى التمثيل والمسرح إلـــى جـــانب نشـــاطك الثقـــافى والاجتماعى ، ومن جهة أخري ،فإنه يبدو مدى ما تتمتع بـــه مـــن طاقـــة جسمية وحيوية إذا ما أضيف ذلك لقدراتك العلمية وهنـــا لاحظـــت عليـــه الإرتياح والإطمئنان وان هذا ما نريده الآن. ولكن سوف يصقل بالاحتكـــاك بالواقع والتجربة والصواب والخطأ ...

أن الخبرة لا تولد ولكنها تكتسب وأن المحك هو الممارسة ونحن مثلا لا نتوقع منك ولا نطلب منك في عملك مع الجماعات التي تعمل معها ألا تواجهك مشاكل وعقبات.

أن هذا أمر عادى لا يدعو للخوف ولكن المهم هو أن تعرف كيف تتعلم. وتستفيد وتفكر وتتعاون مع الجميع هنا للتغلب على بعض هذه المشاكل حسب طبيعتها.

- فقال: أن هذا معقول وأن هذا كان شيئا يقلقني. لقد كنت أفكر في البداية. وأنني أصارحك الآن بعد أن وجدت أن سيادتك قد فتحت أمامي الباب للحديث.

- لقد جئت للعمل بهذه المؤسسة وأنا مقتنع بأنني يمكنني أن أخدم مجتمعي من أي موقع وأي مكان، ولم تكن لدى صورة كاملة عنها كما أنه لم يكن لدى إصرار على العمل بها دون سواى أنني مقتنع بأن من يريد أن يخدم بلده ومجتمعه فمن أي موقع يستطيع أن يباشر مسئوليته ولكن هذا الشعور مع قرب تعييني بالمؤسسة واستلامي للعمل تبين لي أنه مجرد وأنه قد بدأ يتحدد.

- لقد كنت أشعر بالرهبة وبعد الأمان من هذا اللقاء.

- كنت أفكر أمس ماذا سوف يحدث، ماذا سوف يلقى على من مسئوليات؟ وهل أستطيع القيام بها؟ وكان المجهول بالنسبة لي شئ يخيفني حقاً. أما الآن فإنني أحس بالأمان وأحس براحة نفسية وبتقدير المسئولية من المؤسسة.

- فقلت: يا أستاذ كمال أنني أحس براحة كبيرة لتعبيرك عن هذه المشاعر وأن لا أخفي عليك أن ما قلته الآن وما عبرت عنه يدل على أننا نقترب من

بعض ونتفاهم مع بعض وأننى أقدر صراحتك وذكاءك وحماسك للعمل وأود أن أقول لك كمسئول معك فى نمو وتقدم جماعتك وفى تحمل المسئولية عن الكثير مما يجرى فى عملك أننى هنا معك لنتشاور سوياً ونحلل سوياً الأمور ونستخلص النتائج ونوجد الحلول لأية مصاعب.

- ومن جهة أخرى فهذه مسئوليتى كما أن المؤسسة والمسؤولين بها مثل مشرف الفرق الرياضية والموظفين والإداريين ومشرفى الهوايات يشاركوننى ويشاركوك مسئولية نمو وتقدم الجماعات لا مكان تحقيق الأهداف المرسومة. وأننى أود أن أقول لك أن ذلك لا يتوقف على الجهد البشرى وتقديم الخبرة والمشورة بل أننا هنا لتذليل كافة المصاعب فيما يتعلق بتنفيذ البرامج التى سوف تمارسها الجماعات وتوفير وتدبير الإمكانيات اللازمة لذلك بقدر الإمكان. ومع بداية العمل فإن الجميع هنا بما فيهم المدير والمشرفون يعملون لخدمة أهداف المؤسسة لا مكان تحقيقها على خير وجه. وكان لكلامى هذا وقع طيب على نفسية الأخصائى الذى قال: أننى بهذا لا أحس بالوحدة فى المسئولية كما أن ذلك يعطينى الثقة فى أننى أجد التأييد والمعاضدة والمساندة منكم وأننى كمبتدأ فى العمل أحس بالحاجة إلى ذلك.

- فقلت: إن شاء اله سوف تلمس أن أيدينا فى أيديك وفكرنا يتشاور مع فكرك وأن مكتبى ، توح لسادتك فى أى وقت للتشاور حتى من غير تحديد موعد مسبق لمواجهة ما قد يتطلبه العمل وتدعو إليه الحاجة والموقف. وقد ارتاح لهذا الكلام وقد لاحظت أن وقعه عليه حسناً.

٨- واستطردت قائلاً أنك كنت تتحدث عن البداية؟

- ما الذى يقلقك من البداية؟

قال: كيف أبدأ العمل مع الجماعة؟ تلك مشكلة حقيقية بالنسبة لى لقد سبق لى أن عملت مع جماعات حينما كنت طالباً وعملت معها بنجاح لكن الموقف هنا يختلف عن أيام التلمذة.

- قلت له كيف؟

- قال: حينما كنت طالبا أمارس العمل مع الجماعة كنت لا أخشى الفشل بنفس القدر الذى أخافه الآن ... أننى الآن مسئول وأخشى أن يهتز موقفى الوظيفى بالمؤسسة وهذه مسألة لها صفة الدوام وتترك أثراً سيئاً، حينما كنت طالباً فأثار ذلك لا تدوم وعلاجها ممكن، كما أننى هنا لا أعرف الكثير عن الجماعات التى سأعمل معها ولعل ذلك تحديداً هو المجهول الذى يقلقنى ... أن مشاعرى هذه كان يمكن أن تكون حبيسة فى صدرى لولا أننى قد أحسست منكم الرغبة فى معالجة كل شئ والاستعداد لذلك.

- فقلت له حسنا: أن هذا شئ كان يدور بذهنى أيضاً لقد كنت أفكر فى أن نجرى حواراً عن كيفية اتباع أفضل الطرق لبدء العمل مع الجماعة وقد يكون من المفيد أن تعلم أن سيادتكم سوف تعلمون مع قسم الفتيان بدور التربية بالجيزة وأن هذا القسم به ٦ اسر ويتسع القسم لحوالى ٤٥٠ فتى وهو يقبل الأحداث الذين تقل سنهم عن ١٢ سنة ولا تزيد عن ١٧ سنة كما ينقل إليه الأحداث من قسم الأشبال الذين بلغوا الثانية عشر من عمرهم كما أن الحدث بالدور يلقى أنواعا شتى من الرعاية أهمها الرعاية الاجتماعية والرعاية النفسية والرعاية الصحية والرعاية التعليمية والرعاية المهنية والرعاية الرياضية.

وأن سيادتك سوف تباشر العمل مع أحد هذه الجماعات وهى الأسرة السادسة وهى جماعة متجانسة فى السن والميول والقدرات تحكم ذاتيا وأن

الجماعة مع الجماعات الممتازة بالمؤسسة وعلى ضوء هذا ما هو تصورات لبدء العمل مع هذه الجماعة؟

- فأجاب الأخصائي: سوف أنتهز أول فرصة تجتمع فيها الجماعة وأقوم بزيارتها وأعرفها بنفسي أولاً ثم أطلب مع الأعضاء أن يعرفوا أنفسهم ثم أتعرف على وجهة نظرهم في تحديد مدى احتياجاتهم ورغباتهم لا مكان عمل برنامج.

- فقلت له: حسنا أن هذه بداية سليمة ومعقولة.

وأنني أطمئن إلى هذه البداية وأنني بهذه أستطيع أن أطمئن عن الأمور وإن شاء الله نسمع خير عن العمل.

وهنا استراح السيد كمال الاتفاق وجهة نظرى مع وجهة نظره والاتفاق على كيفية بدية العمل مع الجماعة.

٩- وقلت له: ليس هناك أشياء أخرى نود طرحها ويكون الحديث قد أغفلها.

- فقال: لقد عرفت الطريق إليك، وإذا كان هناك ما يقلقنى فسوف أعرف الطريق إلى مكتبك فلم يعد بابه بعيداً عن ... وقد كان منذ ثلاثة أرباع الساعة بعد مما كنت أتصور. وضحكنا سوياً بصوت عالى.

- وقلت: الحمد لله على ذلك.

ومضت لحظة قلت فيها .. أننى قد استرحت الآن؟

- قال ما هو سبب راحتك؟ قلت : لأن معنى الإشراف قد اتضح ؟ فلم يعد الإشراف بحثا عن خطأ ولا إلقاء تعليمات وأوامر بل هو كما تدرك مساعدة ومشاركة تفكير مشترك لا مكان تأدية العمل على أحسن وجه وتحليل المواقف واستخلاص النتائج وتحقيق المبادئ ... هو ديمقراطية في التفكير، ممارسة ونشاط ذاتي في التنفيذ تحقيق لأهداف مرسومة والهدف النمو والمسـ ؛ على تحقيق أهداف المؤسسة بكفاية وقدرة إليس هذا صحيحا ؟

- قال : أجل هو كذلك كما درسناه وتعلمناه وكما نمارسـه ولا نستطيع أن نخالف مبادئه وأصوله .
- قلت : الآن قد استعرضنا بعض النقاط :
- دور الشباب وأهمية الخبرة.
- أهمية الممارسة فى العمل مع الجماعات .
- مسئولية العمل مع الجماعات تقع على عاتق المؤسسة والمشرف الأخصائى والموظفين بالمؤسسة وليس على عاتق الأخصائى وحـده والجميـع هنـا يتعاونون .
- نوع الجماعة التى ستعمل معها وأهميتها وفكرة مبدئية عنها أو هى الجماعة السادسة قسم الفتيان .
- البداية فى العمل مع الجماعة وتعريفها بنفسك ووضع برنامج حسب قـدرات وحاجات الجماعة.
- وأخيراً فإن الباب عندى مفتوح لمعاونتك عند اللزوم
- والآن لى سؤال :
- هل هناك شيء محدد مطلوب منى ؟
- فقلت له : تمنياتى لك بالتوفيق والسداد فى العمل الجماعة .
- فقال : الله معنا جميعاً.
- فقلت : اجتماعاتنا القادمة سوف نحددها سويا مع الزملاء ونخطركم بـها وسوف يعقد الاجتماع القادم لنا يوم السبت القادم إن شاء الله السـاعة ١١ صباحا وسيستمر لمدة ساعتين وانتهت المقابلة وودعت سيادته فشد علـى يدي مبتسما وتمنيت له السداد والتوفيق ، وكانت السـاعة الثانيـة عشـرة تماما.

التعليق على المقابلة :

١- إن الخطوات المبدئية للإعداد للمقابلة التى اتبعها المشرف خطوات سليمة .

أما عن التسجيل للمقابلة بهذا الشكل بالنسبة لقوله أن (المكتب صالح لمثل هذه اللقاءات والمقابلات فهو مجهز بوسائل الراحة ٠٠٠ إلخ) فلا داعى له .

٢- إن محاولة المشرف التوصل إلى أصلح مكان لعقد المقابلة دليل على الاهتمام بها . كما أنه ذكر المشرف بأن مكتبه صالح لإتمام المقابلة التمهيدية للأسباب التى ذكرها لم يكن داع لتدوينه فى التسجيل.

٣- لقد كان المشرف داعياً بضرورة الاستعداد للمقابلة ولهذا طلب الملف الخاص بالأخصائى لمراجعة المعلومات الخاصة وهذا دليل على اهتمامه به وبالمقابلة .

٤- كما أن استعراض المشرف للأهداف التى يجب أن تحققها المقابلة يدل على أن المقابلة مخططة وليست عشوائية . إما أن يذكر المشرف فى تسجيله عن المقابلة التمهيدية هذه الأهداف فلم يكن هناك داع لذلك حيث أن عليه أن يعرف هذه الأهداف لنفسه .

ثم قوله بأن هذه الأهداف لن تتحقق بمجرد سردها ولكن بسلوك عملى ، فذلك أمر مفروغ منه وليس هناك داع لتكراره .

٥- أن تأكد المشرف من ملائمة الموعد للأخصائى دليل على احترامه له بالإضافة إلى عدم ارتباطه بمواعيد أخرى حتى يكون متفرغا له .

٦- إن قيام المشرف بمراجعة النقاط والمعلومات عن الأخصائى قبل المقابلة سيسهل عليه إتمام هذه المقابلة ويؤدى إلى نجاحها .

ولكن قول المشرف وبصيغة قطعية بأنه لم ينتابه أدنى شك أنه يجب أن تحقق المقابلة الأهداف المرسومة وألا يترك الحديث مرتجلاً فإن ذلك من قبيل الحكم المسبق والتسرع فى التأكد حيث أن هذا التقويم لا يمكن إتمامه إلا بعد إتمام المقابلة حيث قد تحقق المقابلة أهدافها كلها أو تحقق أهدافها جزئيا أو قد لا تحقق أهدافها على الإطلاق . ويقوم الأخصائى بالتخطيط لتحقيق ما لم يتم تحقيقه من الأهداف فى المقابلة التالية .

٧- عندما حضر الأخصائي سمح له المشرف بالدخول فورا وقام من على مكتبه وسلم عليه محييا فهذا دليل على الاهتمام به وموضوع جلوسه بجواره قد يعتبر زيادة فى الترحيب قد لا يكون هناك داع له .

وأن ترحيب المشرف بالأخصائي نيابة عن المؤسسة تصرف طيب بالإضافة إلى تأكيد على إيمانه بالشباب . والتسجيل عن طريق الحوار وذكر نص الألفاظ لا داعى له .

وهنا يبدو أن المشرف كان يدفع المقابلة التمهيدية لتحقيق كل أهدافها فى هذه المقابلة الأولى .

بالإضافة إلى أن التسجيل عن طريق الحوار بين الأخصائى والمشرف قد أدى في بعض الأحيان إلى تداخل أقوال الأخصائى فى أقوال المشرف ، حيث لا يمكن التعرف على أقواله كل منهما بسهولة .

٨- عندما قدر المشرف تعبير الأخصائي عن مشاعره بصراحة وكذلك أوضح له أن يعتبر مسئولا معه عن العمل ، مع الجماعات وقد ساعده على إدراك الدور المتوقع منه . ولكن يبدو أن المشرف قد ألقى مرة واحدة على الأخصائى بكل الواجبات المتوقعة منه وكان الأولى به أن يتدرج معه بالنسبة لذلك .

٩- لقد ظهرت مهارة المشرف عندما أدرك أن الأخصائى يريد أن يتعرف على كيفية بداية العمل مع الجماعات الصغيرة ، ثم أعطاه فكـرة عـن نوعيـة الجماعات الصغيرة التى سيعمل معها ، ثم طلب مـن الأخصـائى تحديـد تصوره عن كيفية بدء العمل معها وعندما أجاب الأخصائى بأنـه سـيركز على التعارف ، قدر المشرف فيه هذا الجهد وشجعه .

١٠- بالرغم من إحساس المشرف بإرتياح الأخصائى للحديث إلا انه سأله مـاذا إذا كانت لديه أية أسئلة أخرى يود طرحها للمناقشة .

١١- ثم قام المشرف فى نهاية المقابلة التمهيدية بتخليص ما دار فيـها للتـأكيد على ما تمت مناقشته ثم سأله مرة أخرى عما إذا كانت له أية إستفسـارات وتمنى له التوفيق فى عمله .

تقرير عن مقابلة تمهيدية بين مشرف وأخصائي جماعة

في تمام الساعة الرابعة إلا خمس دقائق من مساء يوم السبت الموافق ١٩٩١/٢/١ حضر الأستاذ حسن ، وهو أحد الأخصائيين الاجتماعيين الذين تم تعيينهم منذ أسبوعين للعمل بالمؤسسة والذى سيتولى العمل مع جماعة الفتيان بدلا من رائدها الذى سيترك العمل بسبب نقله للعمل بالإسكندرية حيث طرق باب مكتب المشرف الذى كان مفتوحا آنذاك وقد بدى على حركته بعض التردد ثم حيا المشرف الذى كان فى انتظاره حسب الموعد السابق تحديده بينهما فى آخر لقاء لهما أثناء محاضرات الدورة التوجيهية فى الأسبوع الماضى . فقام المشرف مرحبا ورد عليه التحية داعياً إياه للجلوس مشيرا إلى كرسى أمام المكتب فشكره الأخصائى ثم جلس وبدأ حديثه قائلاً انه حضر إلى الاجتماع قبل الموعد انه موجود بالمؤسسة منذ النشاط فى الساعة الثالثة وقد حضر الطابور تحية العلم لجماعات الأشبال وقد أعجب بنظام الأعضاء وحماسهم .

فرد عليه المشرف مرحباً به ومهنئاً له تعيينه بالمؤسسة مثنياً عليه اهتمامه بعمله واحترامه بالمواعيد وأوضح له انه أيضاً كان فى انتظاره حسب الموعد وانه يعلم انه يسكن قريبا من المؤسسة ولعل ذلك سهل عليه الوصول إلى المؤسسة دونما تعب أو تعطيل فى المواصلات ، فرد الأخصائى بأنه يمشى المسافة من منزله إلى المؤسسة لقربها كما أنه يكون فى منزله يوميا فى الساعة الثانية النصف وهذا أيضا سوف يتيح له فرصة كافية للراحة لحين بداية نشاط جماعات الفتيان فى تمام الخامسة مساء وأضاف قائلاً أنه يعرف أيضاً كثيراً من أعضاء المؤسسة بحكم الجيرة فى السكن ، فرد عليه المشرف مبيناً له أن ذلك أيضا أمر سيساعده كثيرا فى تكوين علاقات طيبة مع الأعضاء وربما يكون

عاملاً مساعداً في تخفيف كثير من بعض المخاوف التي[1] يستشعرها عادة الأخصائيين عند بدء تعاملهم مع جماعاتهم . وحينئذ قال الأخصائي وهو يفرك كفيه أنه في الحقيقة قد استفاد كثيراً من الدورة التوجيهية التي أعدتها المؤسسة للموظفين والأخصائيين الجدد خلال الأيام السابقة فقد فهم عن طريقها كثيرا من الجوانب الإدارية والتنظيمية التي تسير العمل بالمؤسسة وفقاً لها ثم استطرد في حديثه وهو ينظر إلى أسفل قائلاً أن مما يقلقه بعض الشيء أنه لم يسبق له ممارسة العمل مع جماعات فتيان من قبل وان كل تعاملاته دائماً كانت قاصرة على جماعات الشباب والناضجين. فرد المشرف عليه قائلاً بأن هذا القلق إنما هو شعور طبيعي يشعر به عادة الأخصائيين عند بداية العمل مع جماعات جديدة عليهم خاصة إذا ما كان أعضاء هذه الجماعات من مراحل سن أو فئات لم يسبق لهم العمل معها . ولكن ذلك الشعور لا يلبثان يزول بعد قليل من بداية ممارسة العمل مع هذه الجماعات حسب الأسس والمبادئ المهنية السليمة ومع تفهم رغباتهم واحتياجاتهم وأنه مما لا شك فيه أن ممارسته للعمل مع الجماعات السابقة وخبراته وأن اختلف عن الأعضاء إلا أنه سيساعد كثيراً في العمل معهم وإقامة علاقات مهنية طيبة وأن الأسس والمبادئ الفنية المهنية التي تقوم عليها العلاقة المهنية وتقوى واحدة بالنسبة للعمل مع كل الجماعات من أي سن .

كان الأخصائي يتابع حديث المشرف باهتمام ثم قال أن ذلك صحيح وأنه كان يود لو عرف بعض المعلومات التي تفيده عن الجماعة التي سيعمل معها؟

فأجابه المشرف قائلاً له "بكل سرور "وأوضح له أنه سيعمل مع جماعة من جماعات الفتيان بالمؤسسة وأسمها جماعة " الشعلة " وهي جماعة مكونة منذ سنة تقريبا ومعظم أعضائها كانوا من أعضاء جماعات الأشبال بالمؤسسة والذين

---

(١) الخطوط تحت العبارات تبين التصرفات الصحيحة للمشرف .

انتقلوا إلى جماعات الفتيان بعد وصولهم إلى سن التاسعة وهو بداية فئة السن لأعضاء الجماعة والتى يتراوح سن أعضائها من التاسعة إلى الرابعة عشر ومعظمهم من تلاميذ المرحلة الابتدائية وقلة منهم من تلاميذ السنوات الأولى والثانية الإعدادية وأضاف قائلاً أنها جماعة مكونة بغرض شغل وإستثمار أوقات فراغ الأعضاء وهم جميعاً من أبناء الحى الذى تقع فيه المؤسسة. كما أن الجماعة تتبع برنامج ذو جدول زمني محدد لتنظيم الاستفادة من إمكانيات المؤسسة المادية والبشرية . كما أن للجماعة مجلس إدارة منتخب ولائحة داخلية منذ أربعة شهور ، كما أن لها شارة خاص . ولقد عمل الرائد السابق معهم منذ بداية تكوين الجماعة وحتى الآن وانه سيترك العمل بالمؤسسة بسبب نقله فى عمله الرئيسى إلى بلدته بالإسكندرية .

وأن الأعضاء يعرفون ذلك ويعرفون أيضاً أن هناك رائد آخر جديد سوف يتولى العمل معهم إبتداء من الغد كما أن الرائد القديم سوف يقوم بتقديمه للجماعة غدا . فى الحفل الذى أعدته الجماعة لتكريم الرائد السابق والترحيب بالرائد الجديد .

وهنا بدأت على وجه الأخصائى علامات الانبساط والارتياح وقال أن الصورة قد اتضحت الآن أمامه وأنه أصبح لديه فكرة لا بأس بها عن الجماعة . وأنه يظن أنه بالتعامل مع أعضاء الجماعة سوف يعرف كل التفاصيل عن الجماعة وأعضائها .

فأمن المشرف على كلامه هذا وأكد له أن التعامل مع الجماعة سوف يتيح له فرصة كاملة لتفهم الجماعة وأعضائها عن طريق الخبرة المباشرة ومن خلال التفاعل والعلاقات معهم .

ثم سأل المشرف الأخصائى عما ينوي عمله مع الأعضاء غداً بعـــد أن ينتهي حفل التكريم ويودع الأعضاء الرائد السابق فى الساعة السادسة حيث أن الرائد السابق سيسافر فى قطار الساعة السابعة مساءً .

فرد الأخصائى انه بلا شك سوف يبدأ بتعريف نفسه لهم ويشـــكر لـــهم احتفالهم به وتكريمهم لزميله السابق وسيثنى عليهم مشاعرهم ويبدى لهم سروره بالعمل معهم كما وانه سيشاركهم توديعهم للرائد السابق . وأنه يرى أن يدعـــهم بعد ذلك يعرفونه بأنفسهم ثم سأل المشرف عن بعض الأنشطة والفقرات التـــى يمكن أن تساعد على ذلك والتى تتناسب وهذا السن من الأعضاء فـــرد عليـــه المشرف أنه يمكنه أن يسأل الأعضاء عن بعض أنشطة التعارف التى يعرفونـــها ويرغبون القيام بها.

وأوضح المشرف الأخصائى أن الأمر متروك له باختيار الأسلوب الذى يراه مناسبا خاصة وأن لديه من الخبرات ما يساعده على حسن تقدير الظــروف والتصرف السليم . كما أنه يمكنه الإستعانة بكتاب موجــود بمكتبـــة المؤسســة ويمكن الإطلاع عليه بالمكتبة أو إستعارته للتعرف ما يريد من تلك البرامج .

فرد الأخصائى بأنه سيقوم بالإطلاع عليه بالمكتبة بعد الاجتماع اليـــوم وكان يبدو عليه الاطمئنان وشكر للمشرف هذا الشرح وأضاف قائلاً أنـــه الآن أكثر شعوراً بالأمان والقلق الذى كان يساوره قد خفت حدتـــه فعـــلاً ، فطمأنـــه المشرف بأن هذا القلق سيزول تماماً بعد ملاقاته الجماعة والعمل معها والتعرف عليها وأنه ربما قد تقابله بعض الصعوبات فى البداية لكنه من خلال التعامل مع الأعضاء فى الجماعة وتكوين العلاقة الطيبة سيمكنه التغلب عليها .

كما وأنه على استعداد للمناقشة معه فى المواقف التى يشعر أنه يحتـــاج فيها لتبادل الرأى والمشورة أو التوجيه والإستفسار عن أى موضــــوع متعلـــق

بالعمل مع الأعضاء وكذلك يمكنه الإستعانه بخبرات وآراء المدرب الرياضى ومدرس الهوايات ومدرب الموسيقى وأمين المخازن الذى سبق له التعرف بهم فى الفترة التوجيهية . ولا شك فى أن الجميع لديهم الإستعداد والرغبة لمساعدته والتعاون معه قدر إستطاعتهم خاصة وأن سياسة المؤسسة تقوم على التفاهم والتعاون بين جميع العاملين فيها من إداريين وفنيين وأخصائيين من أجل تحقيق أهداف المؤسسة .

فرد الأخصائى بأنه فعلاً قد تعرف بهم جميعاً وأنه شعر من خلال حديثه معهم باستعدادهم الطيب لمعاونته وأن ذلك مما يشجعه على بذل كل جهد فى سبيل مساعدة أعضاء الجماعة وتحقيق أهدافها وأهداف المؤسسة أيضاً .

ثم سأل المشرف عما إذا كان موعد الاجتماعات الفردية معه ستكون دائما فى مثل هذا الموعد ؟

فأجابه المشرف أنه بالفعل سيكون الاجتماع الإشراف الفردى له أسبوعياً فى مثل هذا الموعد ونفس المكان وأن هذا الاجتماع سيكون الوسيلة التى تتيح اللقاء بينهما على إنفراد لعرض ما لديه من مواقف أو مشكلات أو برامج يحتاج فيها لرأى أو إستشارة أو توجيه .كذلك لمناقشة ما يتعلق بأعضاء الجماعة أو برامجها أو أسلوب العمل معها وتفهم إحتياجات أعضائها وكذلك مناقشة كل ما يتعلق بتنسيق برامج جماعته مع باقى جماعات المؤسسة . هذا إلى جانب الاجتماع الإشراف الجماعى لأخصائيى جماعات الفتيان والذى يعقد فى الثلاثاء الأول من كل شهر فى تمام الساعة الرابعة وهو مكمل للإجتماعات الفردية لدراسة وبحث الموضوعات المشتركة وحل المشاكل المتشابهة بين هذه الجماعات والعمل من أجل التعاون والتنسيق بين المجهودات . وبين له أن هناك

سجلاً لتدوين محاضر هذه الاجتماعات والتى يتولى بالتناوب أحد الأخصـــائيين سكرتاريتها .

وأضاف المشرف بأن هذه الاجتماعات الإشرافية إنما الهدف منها تحقيق التعاون بين المشرف والأخصائيين وتبادل الخبرات والآراء التى تساعدهم علـى رفع كفايتهم الفنية والارتقاء بمستواهم فى الأداء الوظيفى لهم من أجل أهـــداف المؤسسة .

ثم سأل المشرف الأخصائى عما إذا كان فى مواعيد هذه الاجتماعات ما لا يناسبه ؟

فرد الأخصائى بالنفى وبأن هذه المواعيد تتناسب مع ظروفـــه كثـيراً . فسأله المشرف عما إذا كان لديه ما يرغب فى الاستفسار عنه أو إستيضـــاحه فرد الأخصائى بأنه قد استوضح بالفعل كل ما كان يطلبه ثم شـــكر المشـــرف لتوجيهاته فرد عليه المشرف الشكر وتمنى له التوفيق فى عمله الجديد حيث كان قد انتهى الاجتماع , فقام المشرف مصافحاً الأخصائى وودعه عند باب مكتبـــه وكان يبدو على الأخصائى الإرتياح والسرور .

وكانت الساعة تقارب الخامسة مساءً.

تقرير عن اجتماع فردى بين مشرف وأخصائى جماعة

كان مقرراً أن الاجتماع الاشرافى الفردى اليوم الموافق ٩/١١ بينـــى وبين الأستاذ " إبراهيم " وهو أخصائى حديث العمل وإن كان قد إكتسب الخـبرة فى عمله مع الجماعة حيث عمل معها أربعة أشهر .

حضر الأستاذ " إبراهيم " قبل موعد الاجتماع بنصف ساعة وتوجه إلـى مكتبه وأخذ يقلب أوراقه ويستجمع معلوماته قبل أن يلتقى بالمشرف ... بـــدأ المشرف الاجتماع ممتدحا وصول تقارير الأخصائى قبل الاجتماع بوقت كـــاف

لأن ذلك أعطاه فرصة للإطلاع عليها قبل الإجتماع لإختيار الموضوعات التـــي سوف تكون مادة للمناقشة ... فرد الأخصائي بأنه كان حريصا علـــى ذلــك ليستفيد من توجيهات المشرف .

أعطى المشرف الأخصائي في بداية الاجتماع الفرصة ليسأل ما يشـــاء من الأسئلة التي تتعلق بعمله عامة، ولكن الأخصائي إستفســـر عمـــا لاحظــه المشرف وما هي تعليقاته بخصوص التقارير التي قدمها الأخصائي له .

فقال المشرف أن هناك أشياء كثيرة ومهمة لفتت نظره وأبرزها ســـلوك العضو (محمد) والذي يتصف بالعدوان والعضـــو (حســين) والـــذي يتصــف بالانطواء أثناء اشتراكهم بمعسكر العمل الذي أقيم بالمؤسسة واحتياجهم الواضح للمساعدة وتقدير مشاعرهم واقترح المشرف أن يناقش هو والأخصائي ســـلوك العضوين في هذا الإجتماع أو وضع خطة لمساعدتهم ، كمـــا إقـــترح مناقشـــة برنامج الجماعة ووضع خطة بشأنه ... فوافـــق الأخصـــائي علـــى اقـــتراح المشرف مؤكداً أنه كان ينوي عرض هذه الأفكار .

ثم ذكر الأخصائي أنه بخصوص العضـــو (محمـــد) والـــذي يتمـــيز بالعدوان فسوف يتقبل سلوكه على التعبير عن مشاعره وعدم كبتها ، وســـيحاول تدعيم علاقته به حتى يزيد عامل الثقة ويساعده على أن يتحمـــــل جـــزء مـــن مسئوليات الجماعة مع إستخدام وسائل الدراسة في ذلك من خـــــلال الملاحظـــة والإصغاء .

أما بالنسبة للعضو (حسين) فذكر أنه منطوي ويحب الإنفراد بنفســـه، وفجأة يثور إذا حاول الأعضاء مساعدته أو إدماجه في النشاط ، وذكر أن الوقت الذي قضاه مع الجماعة لم يكن كافياً لتحديد الدافع إلى ســـلوك هـــذا العضـــو، وسوف يقوم بدراسة العضو وظروفه والجماعة والأسرة أيضا انطلاقاً من مبـــدأ

الدراسة المستمرة للتعرف على الدافع إلى هذا السلوك لتتم عملية المساعدة وسوف يحاول أن يستند إليه بعض المسئوليات البسيطة داخل الجماعة لتدعيم العلاقة بينه وبين باقي الأعضاء وليساعده على اكتساب الثقة في نفسه .

أشار المشرف أن هذا عمل مهني سليم ، وأنه يجب العمل على تكوين وتقوية العلاقة مع الجماعة ، واقتراح المشرف على الأخصائي أن يقوى علاقته مع الجماعة على أساس الاشتراك في النشاط مع الأعضاء إذا إقتضى الأمر أو مساعدتهم على وضع وتصميم برامجهم بما يتمشى مع حاجاتهم ورغباتهم المتغيرة وانطلاقاً من مبدأى التغير والإختلاف .. وعلى ذلك يستطيع الأخصائي أن يستخدم البرنامج كوسيلة لتعديل السلوك .

ولا شك أن التخطيط للبرامج وتنظيمها لهما أثرهما الإيجابي البناء في تماسك الجماعة ومساعدتها على تحقيق أهدافها .

ثم سأل المشرف الأخصائي عما إذا كان لديه أفكار بخصوص برامج الجماعة المقترحة للأيام القادمة ، فأجاب بان الأعضاء طالبوا بعقد اجتماع معه لوضع خطة لممارسة الأنشطة المحببة لديهم وسوف يحرص على أن تكون في حدود وظيفة المؤسسة وقيم المجتمع الخارجي، وأن تفي بحاجاتهم ورغباتهم وأنتهي الأجتماع في الموعد المقرر له تماماً.

التعليق :

يظهر من التسجيل أن الأخصائي قد حضر قبل موعد الإجتماع بنصف ساعة وأخذ يستعد لهذا الإجتماع من خلال تصفحه لأوراقه وترتيب أفكاره وقد يرجع ذلك إلى عدة عوامل أولها تقبله لعملية الإشراف وعدم مقاومتها ويؤكد أيضا معرفته لمعنى الإشراف وفوائده، والهدف الذي يرمى إليه ، وقد يكون أيضا لأيمانه بالعمل مع الجماعات ، وتقبله للجماعة ، وأنه حريص على مساعدتهم ، وقد يكون ذلك لتدعيم علاقته بالمشرف لينال تقديره واحترامه .

امتداح المشرف لوصول تقارير الأخصائى قبل الاجتماع بفترة كافية وأن ذلك أتاح له الفرصة للإطلاع عليها قبل الاجتماع لاختيار الموضوعات ، يدل على أن المشرف يدعم العلاقة المهنية الإشرافية بينه وبين الأخصائى والتى تعمل على الراحة النفسية لمشرف عليه وتشعره بالأمن والطمأنينة وتزيد ثقته فى نفسه.

إعطاء المشرف للأخصائى زمام المبادرة من خلال إعطاؤه الفرصة ليسال ما يشاء من الأسئلة عن عمله بصفة عامة ، لا شك أن هذه المعاملة الديمقراطية التى تتمشى مع مبادئ الخدمة الاجتماعية بصفة عامة لها أثرها الطيب على العلاقة الإشرافية التى تؤثر بالتالى على عملية المساعدة .

ركز الأخصائى اهتمامه حول العضو (محمد) والعضو (حسين) وسلوك كل منهما ، ومن التسجيل نرى أن المشرف مهد السبيل لمناقشة سلوك العضوين وفى نفس الوقت لم يترك الأخصائى وحيداً بل اقترح أن يناقشا معاً هذا السلوك ، وهذا دليل واضح على أن المشرف يقوم بدوره كمساعد ومعين للأخصائى وهو بذلك يوضح له طبيعة دوره كمشرف ومساعدته له فى نفس الوقت فى تحمل مسئوليات عمله بالمؤسسة وإن كان من المفروض أن يناقش المشرف السلوك العدوانى بصفة عامة ، كذا السلوك الإنطوائى والدافع له ، وأن السلوك العدوانى هو نوع من الهجوم ، وأن سلوك الفرد العدوانى فى الجماعات يعبر غالباً عن خوفهم ،وقلقهم وعدم شعورهم بالأمن كذا فإن الانطواء يعبر عن خوف العضو من مواجهة الآخرين ، كذا قد يعبر مشاعر حزن أو ألم مكبوت تجعل العضو يعزل نفسه عن الآخرين فى صورة انطواء حتى لا يكتشفوا ما بداخله ، وبذلك يكون الأخصائى قد ألم بأطراف الموضوع ، وأمكنه وضع الخطة المناسبة لعملية المساعدة .

ولكن المشرف أطمأن إلى أن مهارة الأخصائى آخذة فى النمو حيث ذكر

أنه بدراسة الدافع لسلوك العضوين من خلاله تطبيق مبدأ الدراسة المستمرة ، كذا مهارته فى تفهم ديناميكية الجماعة وتوجيهها من خلال إسناد بعض المسئوليات للعضوين ليكسبا تقبل الجماعة بدلاً من النبذ .

إشارة المشرف تعليقاً على ما ذكره الأخصائى " بأن هذا عمل مهنى سليم " تدل على تقدير المشرف لمجهود الأخصائى وما يظهره من نجاح ومهارة وهنا يكون المشرف قد طبق مفهوماً هاماً من مفاهيم الإشراف والتى تقضى بأن يقدر المشرف النواحى الطيبة التى يقوم بها الأخصائى ليتقدم وينمو .

سؤال المشرف للأخصائى عن تصوراته وأفكاره وخطته للبرنامج فى الأسابيع القادمة يوضح أن المشرف هنا اخذ فى مناقشة موضوع البرنامج على أساس مهنى سليم حيث يعطى المشرف هنا الأخصائى حق تقرير المصير ، وليؤكد إحدى دعائم العلاقة الإشرافية من خلال الحرية المتبادلة ، وكذا يريد ترك الفرصة للأخصائى، ليفكر فى هذا الموضوع، ولا شك أن سؤال المشرف له دلالته وأهميته فهو يريد أن يساعد الأخصائى على تحمل المسئولية محققاً وظيفة الريادة الثانوية للإشراف من خلال الوقوف على مستوى نضج الجماعة وكيفية مساعدة الأخصائى للجماعة لإختيار البرامج التى تتمشى مع حاجاتها ورغباتها وقدراتها، كذا مدى تمسك الأخصائى بوظيفة المؤسسة بحيث تكون البرامج فى الحدود المتاحة .

وذلك ليتسنى للمشرف مساعدة الأخصائى وليقوم هو بدوره بمساعدة الجماعة على تحقيق رغباتها طالما أنها تتمشى مع أهداف ووظيفة المؤسسة .

ولا شك أن التخطيط والتنظيم لها أثرهما الإيجابى البناء فى تماسك الجماعة ومساعدتها على تحقيق أهدافها وهذا ما دعى المشرف أن يسأل الأخصائى عما إذا كان لديه أفكار بخصوص برنامج الأسابيع المقبلة

تقرير عن إجتماع إشرافى جماعى

مقدمة :

بعد إنقضاء حوالى ثلاثة أشهر على بداية عمل الأخصائيين الاجتماعيين الجدد بالمؤسسة قررت الإكتفاء بعمل اجتماع إشرافى جماعى موحـــد لجميـــع وبإلغاء الاجتماعات الإشرافية الفردية التى تقتضى منى بذل الجهد .

ولهذا حددت يوم الثلاثاء الأول فى كل شهر فى الساعة السادسة مســـاءً موعداً لعقد الاجتماع الاشرافى الجماعى بالمؤسسة وكنت قد ناقشت الأخصائيين الاجتماعيين فى جدول الأعمال المقترح بهذا الاجتماع وحـــددت الموضوعـــات ذات الأهمية المشتركة وقد قمت بإعداد جدول للأعمال من ١٥ نقطـــة تغطـــى الاجتماع الذى يستمر ثلاثة ساعات وقد تعمدت أن يتضمـــن جـــدول الأعمـــال عرض ملخص للتعريف بكتاب أطفالنا وكيف نسوسهم للمرحوم يعقـــوب فـــام الذى ظهر ضمن مجموعة كتاب الهلال لما يتضمنه من عرض تاريخى لأسلوب عمل الأخصائى مع الجماعات التقائية خارج المؤسسة .

تقرير الإجتماع :

فى الساعة السادسة تماماً دخلت قاعة الاجتماعات بالمؤسسة وكان هناك بعض الأخصائيين موجودين بينما لم يحضر البعض الآخر ، وأغلقـــت البـــاب خلفى ونبهت على الفراش ألا يسمح بدخول أحد لقاعة الاجتماعـــات، وعندمـــا نبهنى الأخصائيين أن بعضهم لم يحضروا بعد، وأخبرتهم بـــأننى فعلـــت ذلـــك كعملية تعليمية لهم وسأفتح الباب فى الساعة السادسة والنصف حتى يكون قـــد تجمع كل الذين حضروا متأخرين .

وقد جلس الجميع على هيئة نصف دائرة وكانت الإضاءة كافية وقد قـــام الأخصائيين فور دخوله بمحاولة وضع قطعة كرتونة على زجاج أحـــد النوافـــذ

المكسورة التى كان يدخل منها بعض الهواء البارد ، فاعتذرت لهم عــن ذلــك وعن الضوضاء التى يثيرها الحرفيون فى الشارع المجــاور حيــث يشــتغلون بسمكرة السيارات وقد عرضت على الأخصائيين جدول الأعمال المكون من ١٥ نقطة والذى سيتم الإلتزام به ، ثم ابتدأت أعرض عليهم النقاط تباعاً وبســرعة حتى يمكن الإنتهاء فى حدود الوقت المقرر، وعندما وصلت إلى الفقرة الســابعة سمعت همهمه من البعض فاستفسرت منهم وعملت أن البعض يرجو الرجــوع للنقطة الرابعة مرة أخرى لمناقشتها ، فأخبرتهم بأن تقريــراً عــن الاجتمــاع سيصلهم وبه توضيح لهذه النقطة وتأسفت عن الرجوع إليها لأن جدول الأعمال مشحون" والوقت ضيق، ابتدأت أناقش النقاط الواردة فى جدول الأعمــال حتــى وصلت إلى الفقرة العاشرة وهى خاصة بالأخصائي الاجتماعى عبد الفتاح الــذى اعتدى عليه أحد أعضاء الجماعة بالضرب وطلبت منه أن يحكى لزملائه كيــف تم ذلك وقد أفهمهم الأخصائى بخجل " ما خلاص الموضوع انتهى على خــير" ولكنى أصريت على مناقشة ذلك بإعتباره موقفاً تعليمياً .

وقد كانت الموضوعات من الحادى عشر إلى الخامس عشر موضوعات إدارية تتعلق بميزانية بعض الجماعات التى يعمل معــها الأخصــائيين فكــانوا يتناقشون فى تفصيلات الأرقام بينما كان البعض الأخر لا يخصه هذا الموضوع فكانوا يتحدثون مع بعضهم البعض ، وقد طلب أحــد الأخصــائيين الإســتئذان بالإنصراف حيث أن كل النقاط التالية لا إرتباط لها بعمله .

وحوالى الساعة التاسعة أنتهت مناقشة جدول الأعمال وانتهى الاجتمــاع مؤكداً على الأخصائيين بأن هذا الموعد ســيكون موعــداً شــهرياً للاجتمــاع الإشرافى الجماعى، وأننى سأقوم بإعداد جدول الأعمال من واقع ملاحظتى على أعمالهم وعلى التسجيلات التى يقومون بكتابتها، وفى رأيي أن هذا الاجتماع كان مثمراً ومفيداً للجميع ولا حاجة للإجتماعات الإشرافية الفردية الآن فصاعداً .

تفسير وتحليل تقرير الاجتماع الإشرافى الجماعى

١) الاجتماع الاشرافى الجماعى ليس بديلاً عن الاجتماعات الإشرافية الفردية فيلاحظ أن كل منهما يكملان بعضهما بعضاً فما يمكن أن يعرضه الأخصائى الاجتماعى فى الاجتماع الاشرافى الفردى لا يمكن أن يناقشه فى الاجتماع الإشرافى الجماعى .

ولهذا فإن قيام المشرف بالاكتفاء بالاجتماع الإشرافى الجماعى وإلغاء الاجتماعات الإشرافية الفردية لا يعتبر عملاً صحيحاً .

٢) إن تحديد المشرف ليوم الثلاثاء الأول من كل شهر وفى الساعة السادسة مساء موعداً لعقد الاجتماع الإشرافى الجماعى بالمؤسسة ، يعتبر عملية تعسفية حيث أن الأمر يقتضى منه الرجوع إلى الأخصائيين لمحاولة التعرف على أنسب الأيام والمواعيد لعقد الاجتماع الإشرافى الجماعى وذلك فى حالة إقتناعه بأهمية عقد هذا الاجتماع لأهميته بالنسبة للجميع .

٣) لقد تصرف المشرف بطريقة مناسبة عندما سأل الأخصائيين الاجتماعين فى الاجتماعات الإشرافية الفردية عن الموضوعات التى يرغبون فى إثارتها توصلاً إلى الموضوعات ذات الأهمية المشتركة . مما يجعل للاجتماع الإشرافى الجماعى أهمية بالنسبة لجميع المشتركين

٤) يلاحظ أن جدول الأعمال يعتبر مكدس أكثر من اللازم بالموضوعات لإحتوائه على ١٥ نقطة مما لن يؤدى إلى إتاحة الفرصة الكافية لإعطاء كل نقطة حقها من المناقشة الوافية، إلا أن إستمرار الاجتماع لمدة ثلاثة ساعات يعتبر فترة طويلة ستؤدى إلى ملل وتعب للحاضرين .ونرى أن الاجتماع يجب أن يتراوح ما بين الساعة والنصف إلى الساعتين على الأكثر .

٥) أن عرض هذا المؤلف الجديد عن العمل مع الجماعات التلقائيـــة والشـــلل خارج المؤسسات، ليس مكانه الاجتماع الاشرافى الجماعى ولكـــن يمكـــن الإستعانة فى ذلك باجتماعات الموظفين التى تتم بصفة دورية.

٦) يجب أن يتعامل المشرف مع الأخصائيين الاجتماعيين على مستوى الزمالـة وليس على مستوى أنهم طلبة فى موقف تعليمى فإن هذا التصـــرف منـــه بإغلاق باب قاعة الأجتماعات وفتحه بعد نصف ساعة سيؤدى إلى مشـاعر سلبية لدى الأخصائيين الاجتماعيين وكذلك إلى فقدان بعضهم للفائدة لأنـــهم قد ينصرفوا على اعتقاد منهم بأن الباب لن يفتح بعد مدة، بالإضافة إلى أنه بعد فتح الباب ودخولهم سيكون قد فاتهم الجزء الأول من الاجتمـــاع ممـــا سيجعل متابعتهم للاجتماع شيئاً صعباً .

٧) أن اهتمام المشرف بالعوامل المادية بالنســـبة لإعـــداد الجلســـة للاجتمـــاع الاشرافى الجماعى يعتبر من أهم ضمانات نجاح هذا الاجتماع فالجلسة على هيئة نصف دائرة تعطى فاعلية اكبر لمناقشة والتفـــاعل وكذلـــك توفـــر الإضاءة الكافية، ولكن زجاج النافذة المكسورة وكذلك الضوضاء تعتـــبران من العوامل المادية التى تؤدى إلى سلبية التفاعل وتؤثر فى نجاح الاجتمـاع بتشتيت اهتمام الأخصائيين الاجتماعيين وكان يجب على المشرف التفكير فى ذلك أو اختيار مكان آخر للاجتماع حتى يتلافى ذلك .

٨) ليس الأسلوب الملائم للاجتماعات الإشرافية الجماعية هو أن يقوم المشرف بعرض الموضوعات تباعاً ليمكنه الانتهاء منها فى حدود الوقـــت المقـــرر ولكن الأسلوب الأنسب هو إشراك الجميع فى المناقشة حتى يحقق الاجتماع الجماعى وأغراضه من تبادل الرأى والمشاركة الجماعية.

٩) المفروض أنه سؤال عدد من الأخصائيين الاجتماعيين عن نقطة فى جدول الأعمال تم مناقشتها أن يتأكد المشرف من عدد الذين سألوا فإذا كان عـــدداً بسيطاً يمكن مناقشتهم فى ذلك عقب الاجتماع أما إذا كان عدداً كبيراً فيمكن الاستجابة لمطالبهم بالعودة إلى مناقشة هذه النقطة وهذا دليل على اهتمامهم بها .

١٠) إن إصرار المشرف على عرض موضوع ضرب أحد أعضاء الجماعة للأخصائى باعتباره موضوعاً تعليمياً، لا يمكن أن يتم بهذا الصورة حيــث أن ذكر أسم الأخصائى وسط زملائه فى الإجتماع الاشرافى الجماعى قـــد عرضه للإحراج وقد تأكد ذلك برفضه عرض الموضوع عندما طلب منـــه المشرف ذلك حيث قال خجلاً: " ما خلاص الموضوع انتهى على خـــير " ولو فرض أنه رأى فى عرض الموضـــوع فـــائدة تعليميـــة للأخصـــائيين المجتمعين فكان عرضه دون ذكر أسم الأخصائى تلافياً لإحراجه .

١١) إن عرض الموضوعات الإدارية ليـــس مكانـــه الاجتمـــاع الإشـــرافى الجماعى بالإضافة إلى أن عرض موضوعات غير مشتركة أدت إلى عـــدم مشاركة بعض الأخصائيين مما أدى إلى إنشغالهم بالحديث ســـويا ورغبـــة أحدهم فى بالإنصراف لعدم أهمية الموضوعات بالنسبة له .

١٢) إن إعداد المشرف لجدول الأعمال من واقع ملاحظاتـــه علـــى أعمـــال الأخصائيين وكتاباتهم يعد فعلاً من صميم أعماله ولكن ذلك لا يمنـــع مـــن إشتراك الأخصائيين عن النقاط التى يرغبون فى تضمينها جدول الأعمال . وخاصة إلى أن قيام المشرف وحده بتقويم الاجتماع الاشرافى الجماعى فى النهاية لا يعد عملاً سليماً فالمفروض أن يشرك معـــه بقيـــة الأخصـــائيين الاجتماعيين فى تقويم الاجتماع الإشرافى تحديد السلبيات والإيجابيات وذلك

توصلا إلى الدروس المستفادة للاستعانة بها فى الاجتماعـــات الإشــرافية الجماعية القادمة .

أما عن تأكيد بأنه هناك حاجة للاجتماعات الإشرافية الفردية مــن الآن فصاعداً ، فذلك خطأ – كما سبق القول – حيـــث أن كـل مـن الاجتماعـات الإشرافية الفردية والجماعية تكملان بعضها بعضاً لتحقيق الهدف النهائى مـــن العملية الإشرافية فى العمل الجماعات وهو نمو الأخصائى وزيادة كفاءته فـــى تقديم الخدمات المهنية للجماعة وأفرادها وتحسين أعماله.

تقرير عن زيارة المشرف لملاحظة الأخصائى فى أثناء عمله مع الجماعة

فى نهاية الاجتماع الاشرافى الفردى أخبر المشرف الأخصائى جماعة رمسيس انه يريد أن يحضر لزيارته فى الجماعة يوم الاثنين القادم ، فرد الأخصائى بأن كل شىء يصير على ما يرام وأنه لا يرى داعياً لمثل هذه الزيارة وأنه عندما سيجد أن هناك داعياً لزيارته سيطلب منه ذلك، فرد المشرف بأن هذه الزيارة غير ضرورية وأنه عندما سيجد فرصة أخرى مناسبة سيقوم بزيارته .

وفى يوم الاثنين التالى كانت جماعة رمسيس قد قررت القيام برحلة إلى بورسعيد بمناسبة شم النسيم وذلك فى الساعة السابعة صباحاً، وقد حضر المشرف فى الساعة السابعة إلا ربعاً وسلم على الأخصائى – الذى بدت عليه الدهشة – أيه رأيك فى المفاجأة دى ، فرد أخصائى الجماعة أهلاً وسهلاً تشرف فى أى وقت إحنا ما بنسرقش .

وعندما بلغت الساعة السابعة وهو موعد قيام الرحلة طلب المشرف من السائق أن يقوم بالعربة لأنه من اللازم الانضباط فى المواعيد وأن الذى سيتخلف عن الرحلة اليوم سيعرف بعد ذلك أن من الضرورى الحضور فى الموعد بالضبط وقد أصر المشرف على ذلك على الرغم من أن الأخصائى أخبره أن بعض الأعضاء لم يحضروا بعد ولا مانع من الانتظار ربع ساعة لأنهم يحضرون من أماكن بعيدة ، وعندما قامت السيارة بدأ أعضاء الجماعة فى ترديد بعض الأغانى الجماعية ولكن اتضح عدم توفيقهم فى الاستمرار فى ترتيب أغنية متكاملة فقام المشرف قائلا أننى بأعلمكم بعض الأغانى الجماعية المناسبة لمثل هذه الرحلات وابتدأ يردد معهم بعض الأغانى التى أعجبت أعضاء الجماعة واستمروا فى ترديدها وبعد انتهائه من ذلك وجه

العضو " صلاح " حديثه للأخصائى قائلا أمال ما بتعلمناش أغانى حلوة زى ديه ليه يا أستاذ .

وعند الوصول إلى بورسعيد إلتف الأعضاء حول المشرف قائلين نحن بنفضل أن تكون جولة حرة علشان نعرف نتفسح ونشترى وبلاش نمشى طابور زى الأطفال ولكن المشرف قال له أن المسئول عن الرحلة هو الأستاذ الأخصائى وأنا مجرد ضيف فقط فيجب أن تسألوه، وقد إستجاب الأخصائى بعد تردد الطلب الأعضاء بجعلها جولة حرة على الرغم من إتفاق قد كان على أساس أن يلتزم الأعضاء بالتواجد مع بعضهم سويا خاصة وأن عددهم ٢٥ عضوا فقط.

وقد إنصرف أعضاء الرحلة فى ثنائيات أو ثلاثيات على أن يتجمعوا فى الساعة الثالثة عند محطة جمرك (الرسوة) وقد طلب المشرف أن يبقى معه عضويين لشراء إحتياجاته فطلب الأخصائى من العضويين (إبراهيم) ، (على) مصاحبته .وفى أثناء تجول المشرف مع العضوين أخذ يسألهما عن البرنامج الذى مارسته الجماعة طوال الشهر الماضى وعن رأيهما فى الخبرات التى يفيدهما بها الأخصائى .

وقد إلتقى المشرف والأخصائى ومجموعة من الأعضاء وقرروا التوجه إلى شاطئ البحر وعند وصولهم إلى الشاطئ خلع بعض الأعضاء ملابسهم وجروا نحو البحر فى سراويلهم الداخلية فقال المشرف موجها حديثه للأخصائى بأنه يجب ألا يسمح لهم بذلك حيث أن عملنا بالنسبة الأعضاء هو انا فى مقام أولياء أمورهم ويجب ألا يسمح لهم بالإستحمام فى البحر خاصة وأننا فى شهر إبريل والجو مازال أميل إلى البرودة بعد وأصر على خروج الأعضاء من البحر فثاروا على المشرف ورفضوا الانصياع لأمره فطلب منه الأخصائى الانصراف والانتظار فى عربة الأتوبيس وأن يعطيه الفرصة ليتصرف معهم .

التحليل والتعليق :

١)واضح من رفض الأخصائى لزيارة المشرف له أثناء عمله مع الأعضاء فى الجماعة أن هناك مقاومة بالنسبة لمثل هذه الزيارة بسبب أن الأخصائى مازال فى المرحلة الأولى لنمو المهنى وهى مرحلة التخوف والحساسية البالغة وعليه فيجب ألا تتم زيارة المشرف للأخصائى لملاحظته أثناء عمله مع الجماعة إلا بعد تكوين العلاقة الطيبة بينه وبين المشرف .

٢)إن رد المشرف على الأخصائى بقوله أن هذه الزيارة غير ضرورية يعتبر تصرف خاطئ فقد يتصور الأخصائى أن الزيارة غير ضرورية فعلاً وأن قيام المشرف بالزيارة هو نوع من التدخل فى شئونه ، ولكنه كان من المفروض أن المشرف يرد بأنه بالرغم من أهمية هذه الزيارة إلا أنه يمكن تأجيلها لوقت آخر يكون مستعداً فيه لهذه الزيارة . وقد أخطأ المشرف أيضا عندما أخبر الأخصائى بأنه عندما يجد فرصة أخرى مناسبة سيقوم بزيارته، فهذا يحمل معنى مفاجأة المشرف للأخصائى بهذه الزيارة ، وانتظار لهذه الزيارة المفاجأة فقد يؤدى ذلك إلى التوتر فى تصرفات الأخصائى قبل الجماعة – والمفروض أن زيارة المشرف لملاحظة الأخصائى أثناء عمله مع الجماعة لا تتم إلا عندما يتأكد المشرف أن الأخصائى قد وصل إلى مرحلة النمو المهنى الملائمة والتى تأكد فيها الثقة وزالت المخاوف بينه وبين المشرف ، ولذلك فأن هذه الزيارة من المشرف للأخصائى لا تتم إلا بناء على إتفاق وترتيب سبق بينه وبين الأخصائى الاجتماعى ولا تترك لعشوائية الظروف .

٣) أن حضور المشرف لزيارة الأخصائى ومصاحبة الجماعة فى الرحلة بدون إتفاق مسبق بينه وبين الأخصائى تعتبر تصرف خاطئ منه ، حيث أن مسألة ليست مفاجأة يعدها المشرف للأخصائى فقد تؤدى هذه المفاجأة إلى

زيادة مخاوف الأخصائى قبل المشرف وإلى زيادة الفترة الأولى للنمو المهنى وهى فترة المخاوف والحساسية، بالإضافة إلى أن هذه الأسلوب الفجائى الذى قام به المشرف قد استدعى إلى ذهن الأخصائى عملية التفتيش ولهذا كان رده (أهلاً وسهلاً) تشرف فى أى وقت أحنا ما بنسرقش).

ويجب إلا ننسى أن حضور المشرف مبكرا يعتبر تصرفاً إيجابياً حيث أن ذلك يمكنه ملاحظة العلاقة بين الأعضاء بعضهم ببعض وبينهم وبين الأخصائى ...إلخ .

٤) أخطأ المشرف عندما تدخل وطلب من السائق القيام بالعربة وذلك لأن ريادة المشرف للأخصائى أثناء عمله مع الجماعة لا تلغى أن الأخصائى الاجتماعى يعمل مع الجماعة عن طريق الريادة المباشرة وأن زيادة المشرف للجماعة هى ريادة ثانوية إذا مسئولية المشرف عن الجماعة وتعلينها الإنضباط بالنسبة للمواعيد تتم من خلال العلاقة بين المشرف والأخصائى، فقد كان من الواجب على المشرف ملاحظة أسلوب الأخصائى أثناء عمله مع الجماعة ثم مناقشته فى ذلك بعد العودة من الرحلة أثناء الاجتماع الاشرافى الفردى ن حيث أن تدخل المشرف بأسلوب مباشرة فى عمل أخصائى الجماعة قد يؤدى إلى مقارنة الأعضاء فى الجماعة بين أسلوب كل من المشرف وأسلوب كل من الأخصائى وكذلك قد يؤدى ذلك إلى إحساس الأخصائى بأن المشرف يستعرض عضلاته بالنسبة فيما سيؤدى إلى الإساءة إلى تكوين العلاقة الإشرافية الطيبة بينهما .

٥) يلاحظ أن تدخل المشرف فى برنامج الجماعة عند قيامه بالزيارة للملاحظة لا يتم إلا بناء على اتفاق وتنسيق مسبق بينه وبين الأخصائى الاجتماعى ، وبالنسبة لموقف تعليم المشرف الأغانى الجماعية للأعضاء بهذه الصورة فقد

أدت إلى قيام أعضاء الجماعة بمقارنة كل من خبرات ومهارات المشـــرف وبخبرات ومهارات الأخصائى الاجتماعى. وقد كانت المقارنة فـــى غـــير صالح الأخصائى الاجتماعى كما أتضح من قول العضو (أمال ما بتعلمناش أغانى حلوة زى دى ليه يا أستاذ) وقد تؤدى ذلك أيضا كما سبق القول إلـى إحساس الأخصائى بأن المشرف يستعرض عضلاته أمام أعضاء الجماعة .

لقد كان نتيجة لتكرار تدخل المشرف بأسلوب مباشر فى عمل الأخصائى الاجتماعى أثناء زيارته للجماعة أثناء الرحلة أن تصور الأعضـــاء أنـــه هـــو المسئول المباشر ولهذا وجه الأعضاء القول إليه طالبينَ أن تكون الرحلة بنظـــام الجولة الحرة .

ولكن المشرف كان واعياً فى هذا الموقف بدوره وأنه مجرد ضيف وأن المسئول هو الأخصائى الاجتماعى وذلك يعتبر تصرفاً سليماً منه كان يجـــب أن يلتزم به طوال مصاحبته للرحلة .

٧) يلاحظ أن الأخصائى قد استجاب لطلب الأعضاء بأن تكون الرحلة علـــى نظام الجولة المقترحة بالرغم من أن الأطفال قد كـــان علـــى أســـاس أن الجماعة هو وحدة النقاط وأنهم يجب أن يتواجـــدوا مـــع بعضـــهم ســـوياً، ويلاحظ أن نظام الجولة المفتوحة له مزاياه وله مساوئه ولكن من مســـاوئه عدم ملاحظة الأخصائى لتصرفات الأعضاء حيث أنهم سيتفرقون وقد يعود موافقة الأخصائى على الجولة الحرة بالرغم من عدم تشجيعه لـــها علـــى إحساسه بأنه لو رفض قد يلجأ إلى المشرف ليطلبوا منه ذلك .

٨) أن طلب المشرف أن يبقى معه عضوين من أعضـــاء الجماعـــة لشـــراء مستلزماته يعتبر تصرفاً غير سليم حيث أنه بذلك سيحرم العضويـــن مـــن الانطلاق والتفاعل مع زملائهما بالإضافة إلى أنه يجب أن يلتزم الأسـلوب المهنى فى قيامه بمهمته .

٩) إن حديث المشرف مع العضوين عن رأيهما في البرنامج وعن رأيهما في الخبرات التي يفيدهما بها الأخصائي قد أخذ أسلوب التجسس وهو أسلوب غير مهني، فقد يكون العضوين تربطهما علاقة طيبة بالأخصائي فيلجئان إلى تضخيم وتفخيم ما يفيد به الجماعة، أو أن العضوين تربطهما علاقة غير طيبة بالأخصائي فيلجئان إلى تقليل ما يفيد به الأخصائي الجماعة وكلا الأسلوبين ليسا هما الأسلوب السليم لقيام المشرف بتقويم عمل الأخصائي مع الجماعة .

١٠) أن تدخل المشرف بأسلوب مباشر وإلقاء موعظة على الأخصائي بأن وظيفة كل من المشرف والأخصائي هو أنهما في مقام أولياء أمور الأعضاء ويجب عدم السماح لهم بالاستحمام في البحر لم يترك للأخصائي الفرصة لتحمل مسئولية المباشرة نحو أعضاء الجماعة، ولم يعط المشرف الفرصة للتعرف على أسلوب الأخصائي الاجتماعي في التدخل المهني بالنسبة لهذا الموقف مما أدى إلى تعقد الموقف ورفض الأعضاء تدخل المشرف والثورة عليه فطلب منه الأخصائي الاجتماعي الانسحاب، حتى يعطيه الفرصة ليتصرف مع أعضاء الجماعة .

مواقف إشرافية للمناقشة

١ – لم يتمكن أحد الأخصائيين من تكوين علاقة طيبة بينه وبين زملائه بالمؤسسة وتعذر عليه كذلك معاونة الجماعة التى يعمل معها، على تكوين علاقات مع الجماعات الأخرى بالمؤسسة الأمر الذى ترتب عليه أن انعزل الأخصائى عن باقى العاملين بالمؤسسة وانعزلت الجماعة عن الجماعات الأخرى.

وضح أثر هذا الموقف على العمل بالمؤسسة وناقش دورك كمشرف فيه .

٢ – فى الاجتماع الأول الذى عقده أخصائى الجماعة مع جماعة الحرية أظهر الأعضاء سلبيتهم بالنسبة للأخصائى وعدم الاهتمام به وبما يقول، فتألم الأخصائى وشعر بعدم تقبل الجماعة له، وبعد انتهاء الاجتماع طلب الأخصائى من المشرف عقد اجتماع إشرافى طارئ لمناقشة الموقف معه، وفى أثناء الاجتماع الإشرافى قال المشرف للأخصائى (أننى التمس العذر للجماعة لأنه يبدو أنك أنت السبب) .

ناقش تصرفات كل من الأخصائى والمشرف .

٣ – فوجئ أحد المشرفين بمجموعة من أعضاء إحدى الجماعات تدخل مكتبه طالبة منه تغيير الأخصائى الذى يعمل مع الجماعة فوراً .

ناقش هذا الموقف موضحاً ما يلى :

أ – الخطوة الأولى التى يتخذها المشرف إزاء هذا الموقف .

ب– الخطوات التى يتخذها بعد ذلك لدراسة الأسباب والاحتمالات التى أدت لهذا الموقف .

جـ– خطة المشرف لعلاج هذه المشكلة مع هؤلاء الأعضاء والأخصائى الذى يعمل معهم .

٤ – شكا إليك – كمشرف للمؤسسة – أعضاء إحدى الجماعات أن الأخصائى الذى يعمل معهم يريد فرض البرامج الفنية عليهم بالرغم من معارضتهم لذلك لأن الأخصائى لديه مهارات ممتازة فى البرنامج المشار إليه ، ناقش ذلك .

٥ – جاء فى تقرير أحد المشرفين الليليين (وهو غير متخصص فى الخدمة الاجتماعية) أنه لاحظ أثناء مروره على عنبر نوم جماعة الفتيان فى ساعة متأخرة من الليل أن رئيس الجماعة كان يلعب القمار مع أعضاء الجماعة وأن البعض منهم كان يدخن السجاير فى أثناء اللعب .

كيف تتصرف كمشرف مهنى، ثم كأخصائى جماعة فى هذا الموقف .

٦ – بذل الأخصائى مجهوداً كبيراً فى إعداد برنامج للجماعة وبالرغم من ذلك كانت استجابة الكثير من أعضاء الجماعة تتميز بالسلبية فتأثر الأخصائى وبدأ عليه الاكتئاب ثم وجه حديثه للجماعة منفعلاً (أنتم لا تستحقون المساعدة) وذهب بعد ذلك مباشرة إلى المشرف لعرض المشكلة عليه، وهنا قال له المشرف (أنت نخطئ يا أستاذ ويمكن أن تناقش ذلك فى الاجتماع الإشرافى المقبل) .

ناقش كأخصائى جماعة تصرفات كل من المشرف والأخصائى .

٧ – أثناء المقابلة الإشرافية الفردية وجه المشرف الحديث إلى الأخصائى قائلاً أننى ألاحظ أنك تردد الألفاظ التى أقولها كالببغاء دون فهم وأولى بك ألا تردد أى مصطلح إلا إذا كنت تفهمه حتى يمكنك الاستفادة من عملية الإشراف، ناقش ذلك .

٨ – أثناء الاجتماع الإشرافى الفردى عرض الأخصائى موضوع ضرورة استخدام الضرب بمؤسسات الأحداث حيث أنهم لا يفهمون إلا هذه اللغة

وعندما ناقش المشرف ذلك وأكد على عدم استخدام الضرب ثار الأخصائى ورد عليه قائلاً (إن كلامك كلام نظرى نابع من الجلوس علـــى المكـــاتب ولكنك لو كنت تمارس العمل مع الجماعات فعلاً لما قلت هذا الكلام الـــذى ألاحظه منذ بداية الاجتماعات الإشرافية حيث أن الكلام الذى تقوله معظمـــه نظرى ولا يمت إلى الواقع بأى صلة) .

ناقش تصرفات الأخصائى والدور المقترح للمشرف فى هذا الشأن .

٩ - سأل المشرف أحد الأخصائيين الجدد عن الصعوبات التـــى تواجهـــه مـــع الجماعة فأجاب بأنه لا توجد صعوبات إطلاقاً وأن الأحوال تسير على مـــا يرام .

ناقش ذلك، ووضح دور المشرف .

١٠- سأل المشرف أحد الأخصائيين الجدد عن الصعوبات التى تواجهه داخـــل الجماعة فأجاب أنه يفضل التوجيهات المختلفة للمشرف وجهوده معه فـــى العمل الذى لم يجد له مثيلاً من قبل أصبح لا يجد صعوبات وأن الأحـــوال تسير على ما يرام، **ناقش ذلك، ووضح دور المشرف .**

١١- سأل المشرف أحد الأخصائيين الجدد عن الصعوبات التى تواجهه داخـــل الجماعة فأجاب بأنه توجد بعض الصعوبات البسيطة التى يستطيع التغلـــب عليها أولاً بأول وأنها لا تستحق الذكر وعندما ستواجهه صعوبات كبـــيرة سيقوم بعرضها على المشرف .

ناقش ذلك ، ووضح دور المشرف .

١٢- لاحظ أحد المشرفين من قراءته للتقـــارير التـــى يكتبـــها الأخصـــائى أن الجماعة قد ازدادت بها درجة التنافس وابتدأت تنقلب إلى صراع فأســـرع بمقابلة الأعضاء ومارس معهم بعض البرامج التى تؤدى إلى زيادة التعاون بين الأعضاء .

ناقش دور كل من الأخصائى والمشرف .

تدريبات عملية حول مهارات الأشراف

التدريب الأول

ذهب المشرف إلى مكان اجتماع جماعة العمل الوطني لمناقشتهم فيما تم من مشكلات في المشروع الأخير مع قصر ثقافة الحرية بخصوص النوعية الصحية لمكافحة التدخين والوقاية من أضراره ووجه حديثه للمشرف عليه وهو الأخصائي الاجتماعي عن الذي يعمل مع الجماعة موضحا أنه يريد أن يقوم بقيادة الجماعة في هذا الاجتماع حتى يستطيع أن يضع النظام المناسب لمناقشة المشكلات التي تواجه الجماعة ويعلم الأعضاء كيفية ممارسة أدوارهم بالطرق السليمة، لاحظ المشرف أن بعض الأعضاء يعبرون بنظراتهم عن عدم موافقتهم على هذا الطلب من المشرف ولكن أرغم الكشف المشرف عليه وأعضاء الجماعة على الاستجابة لتلك الرغبات وبدأ الاجتماع بصورة غير مرغوبة.

ناقش الموقف السابق موضحا ما يلي:

١ - ما هي المهارات التي لم يمارسها المشرف، ورد الفعل الذي يمكن أن يصدر من المشرف عليه والأعضاء نتيجة لهذا القصور.

٢ - ما أسباب عدم استخدام المشرف للمهارات المهنية التي لها أهمية في هذا الموقف.

٣ - حدد كيف يستطيع المشرف ممارسة أدواره في إطار :

أ - مساعدة المشرف عليهم لمواجهة المشكلات في المشروع الأخير.

ب - كيف يتم تدريب المشرف عليهم لإكتساب المهارات اللازمة للممارسة المهنية.

٤ - ما هي الجوانب الإيجابية والسلبية في شخصية المشرف والمشرف عليه (الأخصائي).

التدريب الثاني
حالة إشرافية واتخاذ القرارات

أثناء الاجتماع الإشراف الجماعي لاحظ المشرف قصور في معرفة المشرف عليهم بخصوص المؤسسات المحلية المتخصصة في الأنشطة والتي يمكن الاستعانة بها لتنفيذ سياسة المؤسسة وتحقيق أهدافها وطلب أحد المشرف عليهم (سعيد) أن يعد المشرف دليل لتلك المؤسسات ورأى (حسين) أن يقوم المشرف عليهم بدراسة علمية حال تلك المؤسسة أما (إبراهيم) فأوضح أن بعض الأصدقاء لديهم معلومات بخصوص تلك المؤسسات.

عرض المشرف ضرورة البحث عن أي دليل بالمؤسسة أو في أي مؤسسة أخرى للاسترشاد به كذلك تحديث تلك المعلومات من خلال قيام بعض المشرف عليهم بالحصول على تقارير خاصة بتلك المؤسسات، أوضح بعض المشرف عليهم أن هذا يشكل عبء عليهم فإن المشرف يدرك إمكانياتهم وقدراتهم لهذا العمل، كما أنه سوف يسعى إلى مساعدتهم من خلال الاستعانة بالكومبيوتر الخاص بتلك المعلومات في الوزارات المعنية بذلك مثل وزارة الشئون الاجتماعية، وزارة الشباب، وزارة الثقافة وغيرها.

وعندما لاحظ المشرف اختلاف واضح في الآراء قرر أن يعرض كل الآراء ويأخذ الأصوات بالأغلبية فيما يتعلق بالقرار المناسب من بين القرارات التي عرضت سابقا وهي:

١ - إعداد المشرف لدليل.

٢ - قيام المشرف عليهم بدراسة علمية حول المؤسسات المحلية.

٣ - رأي المشرف في البحث عن أي أدلة متوفرة وتحديث البيانات والمعلومات المتوفرة بها.

٤ - ناقش حالة الإشراف السابقة موضحا رأيك في المهارات التي استخدمها المشرف، وما هي المهارات التي يجب استخدامها في هذا المجال؟

التدريب الثالث

مهارات الاجتماع الإشرافي الفردي

طلب أحد المشرف عليهم من المشرف عقد اجتماع إشرافي فردى لأنه يواجه صعوبات متعددة بسبب سوء معاملة فريق العمل له من حيث عدم توفـر بعض الخبرات اللازمة للعمل مع جماعة الأحداث خاصة انهم من نوع شـديد الانحراف بالإضافة إلى أن سياسة المؤسسة والإجراءات المتبعة فيها لا تتيـح الفرصة المناسبة لكي يؤدى دوره كما يجب ، وأوضح المشرف عليه انه يعـانى من بعض الاضطرابات المرتبطة بالمخاوف من العمل مع تلك الفئات نتيجة انـه لم يمارس مثل هذه الأعمال سابقا كما انه لا يرغب العمل في هذا المجال .

ضحك المشرف وقرر مباشرة ضرورة حصول المشرف عليه علـى دورات تدريبية خاصة بكيفية ممارسة العمل في هذا المجال وسوف تبـدأ تلـك الدورات بالدور الأول حيث يقوم المشرف شخصيا بـالتدريب ودورة تدريبيـة أخرى يحصل عليها المشرف عليه في مؤسسة أخرى متخصصة يتوفـر فيـها خبراء في هذا المجال ، ولم يصدر أي رد فعل من المشرف عليه ، س وظـل صامتا واكمل المشرف حديثه قائلا أن هذه الأحوال يمر بها كل ممارس حديـث ولا يخشى أي شئ وبعد الدورات التدريبية سوف تستقر الأمور واخذ المشـرف عليه فى تعبيراته غير اللفظية معبرا عن عدم ارتياحه لـهذا القـرار وطلـب المشرف من المشرف عليه الاستمرار في عمله حتى حصوله علـى الـدورات التدريبية فرد المشرف عليه انه يريد أن يتحدث عن أفكاره ومشـاعره فقـرر المشرف أن ذلك سوف يتم بعد الحصول على الدورات التدريبية .

ناقش الموقف الإشرافي الذي تم في إطار الاجتماع بيـن المشـرف والمشرف عليه موضحا :

١- كيفية تطبيق بعض المهارات وعدم تطبيق البعض الأخر واثر ذلك في تحقيق الأهداف الإشرافية ؟

٢- ماذا تقترح على المشرف القيام به من اجل مساعدة المشرف عليه؟

الحالة الإشرافية فى تطبيق مهارة الملاحظة

أجتمع المشرف مع بعض أعضاء جماعة (أبناء الوطن) بمركز الشباب في وجود الأخصائي الاجتماعي المشرف عليه بخصوص رغبة الأعضاء القيام بقافلة اجتماعية ثقافية صحية في المنطقة الشعبية المجاورة لمركز الشباب ولكن لم تتوفر الإمكانيات اللازمة لذلك وهناك صعوبات متعددة تواجه هذا العمل الوطني فرد الأخصائي لا توجد أي صعوبات ولكن يجب ان نفكر جيدا أو نعمل على وضع النظام المناسب لذلك ولاحظ المشرف نظرات الأخصائي نحو الأعضاء مما جعلهم يلتزمون بالصمت فترة من الوقت فاقترح المشرف أن يتحدث الأعضاء أولا يعبرون عن مشاركتهم دون ذكر أسماء محددة بل ذكر موضوعات فقط ، تحدث الأخصائي موضحا رأيه ثم ناقش المشرف معهم مع الأعضاء تلك الأدوار التي يجب القيام بها وعرض مقترحات معينة بخصوص مصادر معينة يمكن الحصول منه على بعض الموارد مثل مجلس الحي ، الجمعيات الأهلية ونظر الأخصائي الذي عبر عن موافقته وقال المهم هو ان نبحث عن مواردنا في المركز ولدى الأعضاء أولا ، وافق على ذلك الأعضاء ولاحظ المشرف أن الأعضاء يرغبون في التعبير عن أفكارهم ومشاعرهم برغبتهم الصادقة في أن يخرجوا للبيئة ويتفاعلون معها من خلال مشروع القافلة.

كيف استطاع المشرف استخدام المهارات المناسبة في هذا المجال ، وما هي المشاعر التي لاحظها المشرف طبقا لمهاراته التي يتميز بها في إطار عمله مع الحالة الإشرافية السابقة .

الفصل السابع

القياس فى بحوث العمل مع الجماعات

مقدمة :

نماذج من مقاييس العمل مع الجماعات .

أولاً : مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة .

ثانياً : مقياس العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة .

القياس فى بحوث العمل مع الجماعات

مقدمة :

اكتسبت العلوم الطبيعية موضوعية متزايدة بفضل عدة عوامل منهجية من أهمها القياس ، فالعوامل المؤثرة على أية ظاهرة طبيعية معرضة للقياس ، إذ أن هناك القياس التقليدي للطول والعرض والارتفاع، ومع الاستخدام الواسع النطاق للقياس فى العوم الطبيعية والبيولوجية تنوعت أيضا وسائل القياس وأدواته واستخدمت فيها تقنية حديثة .

وقد اتجهت العلوم الاجتماعية بدورها إلى القياس رغم يصادف ذلك من صعاب منها (رضا ، ١٠١-١٠٢) :

١-ما تقيسه العلوم الطبيعية والبيولوجية من متغيرات ملموسة فى حين أن ما تحاول العلوم الاجتماعية قياسه متغيرات معنوية أى غير ملموسة .

٢-تعتمد أجهزة القياس التى تستخدمها العلوم الطبيعية - والبيولوجية على تصميم يجعل نتائج عملية القياس مدركة لجميع المهتمين ولذلك لا يثور جدل أو اختلاف جوهري حولها، أما أدوات القياس التى تستخدم فى العلوم الاجتماعية فإنها تبنى على أساس من تصميم يجعل من نتائج عملية القياس أمر جدل ، ذلك لأن نتائج القياس قد تتفاوت بشدة ، مما يحد من مقدرة أدوات القياس فى العلوم الاجتماعية على التوصل إلى تصميمات دقيقة متفق عليها .

٣-فى بعض الأحيان قد يصعب تحويل بعض المفاهيم الكيفية إلى فقرات قابلة للقياس الكمي .

٤-ما زالت عملية استخدام تصميم المقاييس فى العلوم الاجتماعية فى مراحلها الأولى ومن هنا تتعرض منهجية أى مقياس بسهولة لنقد جوهري،

٥-تتأثر الظواهر الاجتماعية بمتغيرات ثقافية متعددة ، ولذلك فإن أى مقيـــاس قد ينجح فى ثقافة معينة ، وقد لا يصادف نفس النجاح فى ثقافة أخـــرى ، نتيجة لتعاملها مع متغيرات لم تكن محسوبة من قبل . ورغم هذه المصاعب فإن للقياس أهمية متزايدة فى العلوم الاجتماعية عامة والخدمة الاجتماعيـــة خاصة وذلك للأسباب التالية :

١- تهتم الخدمة الاجتماعية بتقييم تدخلها المهني ، ولابد وأن يخضـــع هذا التقييم لنوع من القياس لتوضيح مدى فاعلية التدخل المـــهني ، وبدون مقياس فعال تعتبر عملية تقييم التدخل المهني ناقصة وغير مكتملة .

٢- إن للتدخل المهني نتائجه المعنويـــة ، كالانتمـــاء ، والمســـئولية الاجتماعية وما إلى ذلك . وتلك النتـــائج المعنويـــة ذات أهميـــة قصوى كأهداف أساسية للتدخل المهني ، فلابد من قياسها لتحديـــد معدل الأداء المهني .

٣- تهتم منظمات الرعاية الاجتماعية بقياس فعالية برامجها كما تـــهتم بقياس فعاليتها كمنظمة ، أى مقدرتها على القيام بعملياتها وتحقيقها لأهدافها .

٤- لما كانت الخدمة الاجتماعية أقرب إلـــى التعـــامل مـــع الواقـــع الأمبيريقى فإن استخدام القياس فى البحوث المهنية مـــن الأمـــور الضرورية .

معنى القياس :

يعرف القياس بأنه تحديد درجة امتلاك شئ أو شخص لصفـــة معينـــة ، ويعرف أيضا بأنه نوع من المقارنة التى تعرض فـــى شـــكل رقمـــي ، وتبـــدأ

المقارنة بالنواحي الكيفية وعن وجود صفة أو خاصية معينة ومدى اختلافها عن الصفات أو الخصائص الأخرى، بينما تكشف النواحي الكمية عن مقدار وجـــود الصفة أو مستواها فهى بذلك تحدد درجتها بالكشف عن مدى احتوائـــها علـــى الوحدات القياسية التى يصطلح عليها .

مزايا استخدام القياس فى بحوث خدمة الجماعة :

١- يعتبر القياس من أهم الوسائل لتقييم برامج خدمة الجماعة ، فإذا أردنا تقييـم العائد الاجتماعى لاستخدام برامج خدمة الجماعة ، فإن القياس هو أفضـــل الوسائل التى تحدد كميا عائد هذه البرامج .

٢- أن العائد المعنوي للتدخل المهني لأخصائي الجماعة هو فى الواقـــع مـــن الأهداف الأساسية لهذا التدخل وقد يهدف أخصائي الجماعـــة مـــن تدخلـــه المهني إلى تنمية الانتماء أو المسئولية الاجتماعية أو تنمية الاتجـــاه نحـــو حماية البيئة من التلوث أو الحفاظ على الملكيـــة العامـــة أو المشـــاركة أو صفات القيادة لدى أعضاء الجماعة وتلك الأهداف المعنويـــة ذات أهميـــة كبرى ولابد من قياسها وتقديرها كميا حتى يمكن تقييم الأســـاليب المهنيـــة المستخدمة وتحسينها باستمرار .

وللقياس أنواع متعددة ، كما أن هناك طرقاً مختلفة لتصميم وبناء المقاييس والتأكد من صدقها وبناءها . إلا أننا سنكتفي هنـــا بعـــرض بعـــض المقـــاييس الاجتماعية التى تم تصميمها فى بحوث خدمة الجماعة . مع توضيح كيفية بنـــاء هذه المقاييس والتأكد من صدقها وثباتها .

مبادئ القياس :

يوجد خمس مبادئ أساسية تعتبر ذات صلة ببناء المقياس وتقييـــم أداه قياسه وهذه المبادئ هى :

١) مبدأ أحادية البعد أو التجانس :

المقصود بذلك هو توافر صفه الانسجام بين وحدات القياس وهذا يعنى أن المقياس يجب أن يقيس فكرة محددة فى الوقت الواحد أى أن القياس يتضمن وحدات مختلفة ويجب أن يقيس هذه الوحدات عاملا واحدا أو صفة واحدة من حيث مدى توافرها فى الأشخاص الذين تتضمنهم الدراسة ويمكن تحديد درجة انسجام وحدات القياس عن طريق أخصائى باستخدام حساب معامل الارتباط بين نتائج الوحدات المختلفة ثم فحص المصفوفة الارتباطية الناتجة من اكتشاف الوحدة غير المنسجمة مع باقي الوحدات .

أو عن طريق حساب معامل الاتفاق الداخلي بقياس مدى صحة جزء أو وحدة من وحدات القياس وفى هذه الحالة يقارن الباحث نتيجة الإجابات على تلك الوحدة بنتائج القياس كله .

٢) مبدأ الخطية والفقرات المتساوية أو الشبة متساوية :

إن أداة القياس يجب أن تتبع نموذج الخط المستقيم أى تقيس المعطيات الظاهرة بحيث يمكن التعبير عن نتائج القياس بيانياً فى صورة خط مستقيم كما أن المقياس من حيث بناءه فإن وحداته يجب أن تكون متساوية أو على الأقل شبه متساوية ، بمعنى أن تكون المسافة بين كل وحدة قياس وأخرى متساوية أو محددة على أساس تحقيق هدف المقياس، وتوافر المبدأ السابق تحقيقه نتائج أفضل وأدق من ناحية التحليل الإحصائي ومن ناحية التعامل مع نتائج القياس كما يساعد على تحقيق معدلات اكبر من حيث صدق المقياس وثباته وصدق المقياس هو أن يقيس ما صمم من اجله أى تحقيق الغرض من بنائه .

٣) مبدأ ثبات المقياس :

توصف المقاييس التى تستخدم فى بحوث الخدمة الاجتماعية بالثبات عندما تعطى نفس النتائج والقيم بنفس الأشياء إذا كررت عملية القياس تحـــت نفـس الظروف ولا يعنى هذا ضرورة حدوث اتفاق تام بين نتائج المقياس فى المـرات المتعددة التى تطبق فيها على نفس الأفراد ، إنما يحدث عادة بدرجة من التفاوت المحسوب فى ضوء مستوى المعنوية أو درجة الثقة المتاحة لكل مقياس ويمكـن حساب مدى ثبات المقياس باستخدام عدة طرق من أهمها :

أ- طريقة إعادة الاختبار على أساس التجزئة النصفية لمجتمع البحث .

ب- طريقة إعادة الاختبار أى يطبق المقياس على مجموعة من الأفراد ثم بعـد فترة زمنية معينة يعاد تطبيقه على نفس الظروف وكلما زاد معدل تقـارب النتائج فى الحالتين كلما كان هذا تأكيد على معدل ثبات المقيـاس والعكـس صحيح .

٤) مبدأ صدق المقياس :

المقصود بصدق المقياس مدى مقدرته على قياس ما صمم من أجلـه أى يقيس المقياس ما يعتزم قياسه فعلاً ، والمقياس الذى يتوافر له الصدق هو الـذى يكون الإختلاف الذى يبرزه بين الأفراد بعضهم وبعض اختلافاً حقيقياً بالنسـبة للصفة أو المتغير الذى يريد قياسه .

٥) مبدأ الاستواء :

ويقصد به قدره المقياس على التنبؤ بجميع الاستجابات مع معرفة استجابة واحدة وهذا يستلزم أن تتوافر للمقياس خاصية نقطة الصفـر المطلـق Zero Pointوالتى تساعدنا على تحديد نقطة معينة وهى نقطة البداية لأعلى أو لأسفل فى الاتجاه الموجب أو الاتجاه السالب وتوافر هذه الخاصيـة وهـى خاصيـة

الاسترجاع وتوافر نقطة الصفر المطلق على المقياس تؤدى إلى زيادة كفـــاءة عملية القياس فى بحوث الخدمة الاجتماعية ويمكن قياس معامل القـــدرة علـــى الاسترجاع عن طريق المعادلة الآتية :

$$\text{معامل القدرة على الاسترجاع} = ١ - \frac{\text{عدد الأخطاء}}{\text{عدد الاستجابات}}$$

أما عن أهم أنواع المقاييس المستخدمة فى الخدمة الاجتماعية بصفة عامة وخدمة الجماعة بصفة خاصة هو المقياس السوسيومترى .

ويرجع الفضل فى ابتداع هذا المقياس إلى "جاكوب مورينو" الذى نظـــر إلى الجماعة الإنسانية كوحدة كلية وركز على العلاقات داخل الجماعة ، أى أنــه نظر إلى الجزء فى علاقته بالكل وكذلك الكل فى علاقته بكل جزء على حـــده ، ويتألف اللفظ Sociometery من شقين إحداهما لا تين ، والأخـــر يونـــاني ، ويعنى القياس الاجتماعى أو مقياس العلاقات الاجتماعية .

الأسس النظرية التى قام عليها القياس السوسيومترى :

بني مورينو نظرية السوسيومترية على دعامتين أساسيتين هى التلقائيـــة والإبتكار ، فهما فى نظره حجر الزاوية فى النظرية السوسيومترية ، فالتلقائيـــة تعنى الاستجابة المباشرة للفرد فى المواقف المختلفة ولابد وأن يتم تعليم التقائيـــة وهذا يستلزم أن يسبقها عملية تهيئة Warming up وإعداد ، أما الابتكار فـــهو القدرة على الخلق والإبداع .

شروط استخدام المقياس السيوسيومترى

١-أن تكون الجماعة محددة المعالم واضحة الحدود .

٢-أن يترك الحرية للأفراد فى عملية الاختبار .

٣-توافر السرية التامة عند إجراء الاختبار .

٤-أن تتناسب الأسئلة وصياغتها مع ثقافة الجماعة وأيضا مع مستواها .

خطوات استخدام المقياس السوسيومترى :

١- تحديد أهداف القياس السوسيومترى العامة والفرعية .

٢- إعداد استمارة القياس وأسئلتها فى فئات متجانسة منظمة .

٣- تفريغ البيانات فى جداول تفريغ خاصة تسمى مصفوفة العلاقات الاجتماعية Sociometrie matrix واستخراج المعاملات .

٤- تفسير البيانات السوسيومترية بتحديد العلاقات بأشكالها المختلفة المركزية والمتتابعة والدائرية والمتعددة لتوضيح مدى التكيف الاجتماعى وشده التفاعل الاجتماعى ومعامل تماسك الجماعة ، وما إلى ذلك حسب هدف القياس .

٥- عرض النتائج فى رسم يطلق عليها السيوسيوجرام Sociogram.

٦- لضمان سلامة القياس تجرى اختبارات الصدق والثبات .

أهمية القياس السوسيومترى :

١-تفيد الأساليب السيوسيومترية فى دراسة العلاقات داخل الجماعة ويمكن عن طريقها اكتشاف كثير من خصائص الجماعة والظواهر المرتبطة بها كظاهرة القيادة والصداقة والتوافق الاجتماعى ومكانه الأفراد بالنسبة لغيرهم، وتفيد فى قياس الروح المعنوية بين أعضاء الجماعة ومدى ارتباطهم بالجماعة وببعضهم البعض .

٢-عن طريق إعادة الاختبار فى مراحل مختلفة يمكن معرفة التغيرات التى تحدث فى تنظيم الجماعة وفى مراكز الأفراد واتجاهاتهم .

٣- عن طريق المقياس السوسيومترى يمكن تنظيم الجماعة أو إعادة تنظيمها على أسس نفسيه واجتماعية سليمة والجمع بين أعضائها على أسس اختيار بعضهم البعض لا على أساس إلزام بعضهم بالعمل مع بعض .

٤- السوسيومترية تكشف عن مدى تماسك الجماعة كما تكشف عما بها من تكتلات أو تصدعات ، كما يمكن إعتبارها وسيلة تعيين العضو وتساعده على التعبير عن حاجاته واهتمامه والعمل على إعادة إصلاح نفسه وذلك فى حالة كونه غير مرغوب فيه .

وفيما يلى نماذج من المقاييس التى أجريت فى طريقة خدمة الجماعة :-

أولا : مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة

مشكلة الدراسة :

تتمثل أهمية دراسة الاتجاه فى أن الاتجاه يتكون نتيجة للخبرات المعرفية السابقة للفرد فى جميع مراحل ونوعيات التنشئة الاجتماعية .ويتأثر بإمكانيات الفرد وقدراته واستعداداته الجسمية والعقلية والظروف المجتمعية المحيطة والتوقعات المستقبلة ، الأمر الذى يؤثر بصورة تنظيمية فى إدراك الفرد ودوافعه وعاداته وميوله واستعداده للممارسة والمشاركة فى العمل (١:٢٨) فالاتجاهات تتميز بدلالات وأهمية اجتماعية لأن العادات المرتبطة بها قد تعوق الفرد عن أداء أدوار فى صالحه وصالح جماعته .

ودراسة الاتجاه نحو الانتماء للجماعة ليس مجرد استطلاع رأى عضو الجماعة عن أمر ضحل لا وجود له ، ولكنه محاولة للكشف عما تمخضت عنه خبراته المعرفية من خلال تعامله مع أسرته ومدرسته وزملائه وجماعته فى المؤسسة الاجتماعية وما نتج عن تفاعل هذه الخبرات فى ظروفه الشخصية من حيث عمره وجنسه وقدراته واستعداداته ، والنتيجة التى أسفرت عنها محصلة

تلك العوامل مع الظروف القائمة التى تحيط بالفرد من توقعات مجتمعية وذاتية إدراكا وسلوكا وواقعية .

وقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة يضعنا أمام وصف كمي لدوافع الأفراد نحو الانتماء للجماعة ، ويفيد هذا الوصف الكمي فى التخطيط الناجح لتكوين الجماعات ووضع وتصميم برامجها حيث يمكن الوقوف على اتجاهات[1] الأعضاء نحو الانتماء للجماعة ، وعلى ضوء قياس هذه الاتجاهات نستطيع أن نكون واقعيين وعلميين عندما نتعامل مع هذه الجماعات المختلفة .

ويفيد قياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة أن نتعرف كأخصائيين اجتماعيين على سمات شخصية ذوى الاتجاه الإيجابى مقابل ذوى الاتجاه السلبى حتى يكون انتقاء أعضاء الجماعات مبنياً على أساس علمي ، وحتى يمكن تكوين هذه الجماعة على أساس مخطط ومرسوم وعن طريق قياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة يمكن تقويم برامج خدمة الجماعة التى تقدم فى المؤسسات الاجتماعية لكي تقوم بدورها فى تدعيم هذا الاتجاه ، فالعضو الذى يشعر بالانتماء إلى جماعة معينة يزداد ولاؤه لها وشعوره بأنه جزءٌ منها وهذا ينعكس على أدائه لأدواره المتوقعة داخلها .

وعن طريق قياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة يستطيع أخصائي الجماعة أن يقيم تدخله المهني لكي يحدد إلى أى مدى استطاع أن يؤثر على انتماء الأعضاء للجماعة ليزيد من مشاركتهم فى جهود الجماعة وتحقيق أهدافها الأمر الذى له أكبر الأثر فى زيادة تماسك الجماعة وجاذبيتها لأعضائها .

هذا ، وتعتبر محاولة تصميم هذا المقياس خطوة نحو تطوير وسائل القياس في طريقة العمل مع الجماعات ، كما أنه يساعد أخصائيي الجماعات أن يحددوا كمياً عائد تدخلهم المهني مما يضفى على الممارسة المهنية لطريقة العمل

---

(١) قام بإعداد هذا المقياس أ . د . / محمد الظريف سعد

مع الجماعات موضوعية متزايدة ، ومن ثم يمكن تحديد مشكلة الدراسة في "تصميم مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة" .

أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف :

١-بيان دور طريقة خدمة الجماعة كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية في المشاركة في حل واحدة من أهم القضايا التي تمس حياة الفرد المصري وهي قضية الانتماء .

٢-تحديد مفهوم الانتماء في خدمة الجماعة إجرائياً.

٣-بناء مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة .

٤-تحديد الاستفادة المتوقعة من مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة وخاصة بالنسبة للممارسة في طريق خدمة الجماعة .

بعض الدراسات السابقة المتصلة بموضوع الانتماء :

سوف نستعرض هنا بعض الدراسات السابقة المتصلة بموضوع الانتماء والتي تيسر للباحث الإطلاع عليها ، سواء الدراسات التي توصلت إلى تحديد أبعاد الانتماء أو تلك التي استهدفت تحديد العلاقة بين الانتماء وبعض المتغيرات الأخرى .

١-في دراسة Gon klark عن الاغتراب داخل النسق الاجتماعي (٢٠-٢:١١٩) حدد مفهوم الاغتراب – المعنى العكسي للانتماء – بأنه حالة يشعر فيها الإنسان بأنه أصبح مجرد من القوى التي تسمح له بتحقيق الدور الذي كان قد حدده لنفسه في مواقف خاصة ، وقد أوضحت الدراسة أن الاغتراب يرتبط بعدم قدرة الإنسان على الموائمة بين الدور الذي توقعه لنفسه والدور حسب متطلبات الموقف وتوقعات الآخرين وفي ضوء هذا يظهر السلوك المغترب الذي يمارس تأثيره على مستوى المشاركة ودرجة

الرضا وحدود المعرفة بالتنظيم وظروفه ، ويلاحظ أن هذه الدراسة قد ربطت بين الاغتراب وتحقيق الفرد للدور الذى كان قد حدده لنفسه وإلى أى مـــدى هناك تباين وتفاوت بين هذا الدور الذى يعتقده الشخص حقا له والدور الـذى يمارسه بالفعل ، كما ربطت بين الاغتراب والمشاركة ومدى معرفة العضـــو بالتنظيم وظروفه وكل هذه العناصر موضع اهتمام من جانب مهنة الخدمـــة الاجتماعية .

٢-فى الدراسة التى أجرها "السيد على شتا" لظـــاهرة الاغـــتراب فـــى النســق الاجتماعى للمصنع (٢: ٧٢٠-٧٢٥) ربط ظاهرة الاغتراب علـــى مســـتوى العمال والمسئولين بالمصنع باعتبارهما فئتين معتمدتين على بعضهما اعتماداً متبادلاً فى التنظيم وبين بعض الجوانب كالاتجاهات نحو القيـــم والمعـــايير الاجتماعية ، والمعرفة بالأهداف التنظيمية للنسق الاجتمـــاعى والمشـــاركة وارتباط الأهداف الخاصة بأهداف النسق ، ويتضح من هذه الدراســـة أنـــها ربطت بين الاغتراب ومجموعة من العناصر التى يرى الباحث أهميتها فـــى الخدمة الاجتماعية .

٣- وفى دراسة عبد الحليم رضا عبد العال (٤) عن استثارة ســـكان المجتمـــع للمشاركة فى تنمية المناطق الحضرية المتخلفة ، أعتبر أن الاغـــتراب أحـــد العوائق التى تحول دون مشاركة واسعة النطاق من جانب الفقـــراء بصفـــة عامة ، والمشاركة المنظمة بصفة خاصة ، وقد ركزت الدراسة على ارتبـــاط عينة البحث بمنطقة بولاق الدكرور وتفكيرهم فى الانتقال إلى منطقة أخرى ، وشعورهم بالفخر لانتمائهم إلى منطقة بولاق الدكرور .

وتفيد هذه الدراسة فى وضع الإطار النظري لهذه الدراسة ، كما تســـاعد فـــى وضع مؤشرات مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة .

٤-وفى دراسة محمد عبد الحي نوح (٢:١٢٨-٢٩) لتصميم واختيار مقياس لتحديد مدى انتماء السكان لمجتمعهم فقد حدد عناصر الانتماء فى ١٧ عنصرا أفادت الباحث كثيرا فى تحديد مؤشرات الانتماء للجماعة .

٥- وفى دراسة تومادر مصطفى أحمد (٥:٧٢) عن دور الخدمة الاجتماعية فى تنمية جيرة حضرية مستحدثة فقد حددت مؤشرات الانتماء كأحد العناصر الأساسية الدالة على تنمية المجتمع فيما يلي :

-الشعور بالفخر والاعتزاز للإقامة فى المجتمع .

-الشعور بالأمن والاستقرار والقابلية للاستمرار فى عضوية المجتمع .

- الإخلاص والوفاء والحرص على حماية المجتمع والدفاع عنه من أى تهديد أو نقد .

هذا ، وقد أفادت هذه الدراسة الباحث فى تحديد مؤشرات الانتماء للجماعة.

٦-وفى دراسة على إبراهيم محرم للعلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات والتنمية السياسية لأعضاء الجماعة (٦:٤٥) فقد قام بتصميم مقياس للتنمية السياسية لأعضاء الجماعة ، كان من بين أبعاده الانتماء للمجتمع ، وقد حدد مؤشرات الانتماء فيما يلى :

- شعور الفرد بأن أهداف المجتمع هى أهدافه ومن الأهمية السعي لتدعيمها .
- الالتزام بقيم المجتمع ومعاييره السلوكية .
- حرص الفرد على أداء مسئولياته وواجباته .
- الاعتزاز بالانتساب للمجتمع وحمايته من أى تهديد خارجي .

هذا وقد أكدت بعض الدراسات فى مجال علم النفس الاجتماعي على النتائج التالية :

١-أثبتت الدراسة نتائج أبحاث Schacher أن توفر الجو الذى يسمح بإثـــارة الانفعالات الإنسانية المتشابهة والقوية يساعد على انتماء الأفـــراد ، فـــالفرد يميل إلى الانتماء مع من يشابهه معهم فى الحالات الانفعالية كما يزداد الميل إذا كانت الدرجة التى عليها الانفعال نفسه متشابهة .

٢- أثبتت أبحاث Fauquier and vinacke أن التنافر يقل ويـــزداد الانتمـــاء عند إعطاء الفرص الكافية للمناقشة داخل الجماعات فالانتماء موقف نفســـي اجتماعي وليس فردى ويساعد على ظهور الانتمـــــاء فـــي هـــذه المواقـــف والمناقشات الجماعية والتوجيهات الإنسانية والسماحة التى من خلالها تتقبـــل الجماعة المختلفين عنها والإرادة من قبل الفرد على أن ينخرط فى جماعـــات مختلفة (١٣٤:٨) .

٣- كما أثبتت أبحاث Walster Elaime أن هناك فرص لتوافر الانتماء بيـــن المختلفين فلأفراد ينتمون إلى غيرهم ممن يختلفون معهم إذا تـــأكد لـــهم أن هؤلاء المختلفين يحبونهم ويستحسنونهم (١٣٤:٨) .

وعموما يمكن القول أن هذه الدراسات السابقة قد أفادت الباحث فى بنـــاء الجانب النظري لهذه الدراسة ، كما أفادته فى بناء مقياس الاتجاه نحو الانتمـــاء للجماعة .

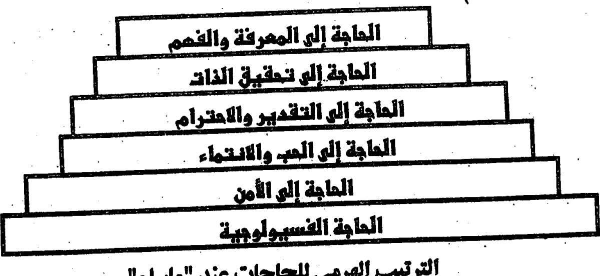
مفهوم الانتماء :

بداية عند تناولنا للمعني اللغوي للانتماء سنجد انــــه يقـــابل مصطلـــح Belonging فى اللغة الإنجليزية ، وهو مشتق من الفعـــل ينتمـــي Belong ولابد أن يتمتع المنتمي بصفات اجتماعية معينة من أجل الاندماج فى جماعة مـــا والانتساب إليها (٩:٩٨) والانتماء هو المعنى العكسي للاغتراب Alienation .

ولقد تناول علماء النفس مفهوم الانتماء كحاجـــة Need مـــن الحاجـــات النفسية ومن أبرز العلماء الذين وضعوا مفهوم الحاجة " موضع التحليل الدقيـــق"

موراى Murray وملخص ما توصل إليه هذا العالم أن الانتماء حاجة ترتبط بالعمليات الفسيولوجية الكامنة فى المخ وتنتشر داخلياً أو خارجياً فتؤدى إلى نشاط من جانب الكائن ويستمر النشاط حتى يتغير الموقف ويرى "موراى" أن الانتماء حاجة من الحاجات الظاهرة over needs فهي تعبر عن نفسها فى سلوك حركي كما إنها تعمل فى إطار الجماعة ولا تعمل منفردة (٨:١٢٧-١٢٨) .

وعن مكانة الحاجة إلى الانتماء وسط بقية حاجات الإنسان الأخرى يمكن الإشارة هنا إلى تنظيم "ماسلو Maslow" حيث قام "ماسلو" بوضع تنظيم هرمي للحاجات الأساسية مرتبة تبعاً لقوتها وفاعليتها ويلاحظ أن كل حاجة من هذه الحاجات لا تعلن عن نفسها إلا إذا أشبعت الحاجة التى قبلها فى الترتيب الهرمي وعلى هذا ومن خلال الشكل الموضح للحاجات عند ماسلو يتضح لنا أن الحاجة إلى الانتماء لا تعلن عن نفسها إلا إذا تم إشباع الحاجات الفسيولوجية ثم الحاجة إلى الأمن ، وعندها نرى أن الإنسان يشعر شعوراً قوياً بأنه يفتقد الصديق أو القريب ، كما يشعر بجوع وظمأ للعلاقات الوجدانية مع الآخرين ، ويرغب فى أن يتخذ مكانا فى جماعته ، ويكافح لتحقيق أهدافه فى ظل الجماعة (١٠:١٢٠-١٣٠) .



الترتيب الهرمي للحاجات عند "ماسلو"

ومن أهمية إشباع الحاجة إلى الانتماء والحاجات الأخرى يرى كل من "بيترز وشيوتزر Peters and Shertzer" (٨١:١١) أنه يجب النظر إلى هذه الحاجات ليس على أنها نقص ، ولكن على أنها مطالب نمو ، إشباعها يؤدى إلى التوافق والصحة النفسية ، هذا وقد أطلق سلافسون slavson على الحاجة إلى الانتماء "الجوع الجماعي Social hunger" (١٠٢:١٢-١٠٣) .

والحاجة إلى الانتماء (الجوع الجماعى) إذا أشبعت فإنها تبلغ من القوة أنها تستطيع أن تعدل كثيراً من سلوك الفرد حتى يصبح سلوكه مطابقاً لما ترتضيه جماعته ، فعندما ينضم الفرد إلى الجماعة وقوانينها وتقاليدها ، فيتوحد الفرد مع الجماعة فيرى الجماعة وكأنها امتداد لنفسه يسعى من أجل مصلحتها ويبذل كل جهد من أجل إعلاء مكانتها .

هذا ، وقد انحصرت النظرة إلى الانتماء فى كثير من الكتابات السوسيولوجية فى اعتباره حاجة اجتماعية ، حيث يشير كل من السيد محمد خيري (١٢٤:١٣) وانتصار يونس (٣٨:١٤) إلى أن الانتماء يعتبر من العوامل الهامة التى تساعد على تماسك الجماعة وتزيد من استقرارها وإشباع الحاجة إلى الانتماء يتطلب قبول الفرد لحماية وقبول جماعاته له ، وهو فى هذا يحاول دائماً أن يساير المعايير السائدة فيها ويحترم قوانينها وتنظيماتها المختلفة .

وتساعد روح الانتماء فى تحديد اتجاهات السلوك وفى تشكيلها وتؤثر فى تفكير الإنسان وطرق إدراكه للأمور والأشخاص من حوله ويرى "على السلمي" (٧٣:١٥-١٧٠) أن روح الانتماء تتكون من خلال :

- محاولة الفرد إشباع حاجاته المختلفة .
- وتتشكل طبقا للمعلومات التى تتوفر لدى الفرد عن الموضوعات المختلفة .
- وتتأثر بطبيعة الجماعات التى يتفاعل معها أو ينتمى إليها .
- كما تتأثر بالعقبات الشخصية للفرد وتكوينه النفسي .

ويرى كمال دسوقى (٣٥:١٦) أن الانتماء هو تبنى مثاليـــات الجماعـــة ومعاييرها وقيمها ومقننات السلوك التى تقتضيها عضويتها .

ويربط "لويس كامل ملكيه " (١٣١:١٧) بين الانتماء والتماسك ، إذ يـــرى أن الانتماء من المفاهيم التى تقترب من مفهوم التماسك والتماسك يعني كل القوة التى تعمل للتأثير على أعضاء الجماعة ليستمروا بداخلها .

وإذا تناولنا مفهوم الانتماء من وجهة نظر الخدمة الاجتماعية ،فسوف نجد أن هناك تأكيد على دور الخدمة الاجتماعية فى تنمية الشعور بالانتماء واعتبـــار ذلك هدف من أهدافها ويرى ماكميلان Macmillanأن أهداف عمليـــة تنظيـــم المجتمع هو تنمية دوافع الإنسان نحـــو الاعـــتزاز إلـــى جماعـــة والإحســـاس بالمسئولية نحوها ، والشعور بالرضا الذى ينبع من التعـــاون مـــع المجموعـــة (٨٧:٢) .

ويشير "روس Ross" إلى الانتماء من خلال المشاركة فى حياة المجتمـــع والتضامن من أجل مواجهة المشاكل (٨٧:٢) .

ويرى "سيد أبو بكر" أنه لكي يساهم سكان المجتمع فى تحســـين أحـــوال مجتمعهم لأبد أن يتوفر لديهم الشعور الكامل بالمسئولية الاجتماعية ، وأن يتوافر ذلك إلا إذا كان شعورهم بولائهم لمجتمعهم قويا ، ومن ثم تبرز الحاجة الماســـة لتنمية الانتماء والمسئولية الاجتماعية والمساهمة فى تحسين أحـــوال المجتمـــع (١٨ : ٣١٤ – ٣١٥) .

هذا ، وتزيد درجة انتماء الفرد بدرجة التمسك بثقافة الجماعة ومعاييرهـــا وتجعله يتقبل أهدافها باعتبارها أهدافه الشخصية ، فالشعور بالانتماء إلى جماعة ذات قوة هائلة فى توجيه السلوك ، وبعض أنماط السلوك التى يصعب تفســـيرها قد تكون الفشل فى الشعور بالانتماء ، كأن يتجنب الفرد بعض الجماعات ويبتعد عنها ، قد يسلك سلوكا لا يمكن التنبؤ به .

وبعد أن استعرضنا مفهوم الانتماء فإننا نؤكد أن الانتماء الذى تعنيه هـذه الدراسة هو الانتماء الموضوعي النابع من ظروف الجماعة ويتعلق بعلاقة الفرد بالجماعة ، وعلى ذلك فقد تحددت مؤشرات الانتماء - التى اعتمد عليها الباحث فى بناء هذا المقياس فيما يلى :

١- المشاركة فى حياة الجماعة :

وذلك من خلال اشتراك عضو الجماعة مع الأعضاء الآخريـن فـى أى وجه من أوجه النشاط التى تساعد الجماعة على إشباع حاجاتها وحل مشـكلاتها والوصول إلى أهدافها والمحافظة على استمرارها .

٢- تقبل أهداف الجماعة :

وذلك من خلال تقبل عضو الجماعة لأهداف الجماعة ، باعتبارهـا أهدافـه الشخصية وأن يتقبل وسائل وأساليب تحقيق هذه الأهداف ولذا فإنه يعمل علـى مواجهة الصعوبات التى تعوق تحقيق هذه الأهداف .

٣-مسايرة قيم ومعايير الجماعة :

ويتضح ذلك من خلال تقبل عضو الجماعة للقيم والمعـايير المنظمـة للسلوك داخل الجماعة وأن يحترم قوانينها المختلفة ، كما يتضح ذلك أيضا مـن خلال موافقة العضو على ما وضعته الجماعة من جزاءات لمن يخرج عن تلـك المعايير وحرصه على رفع شأن هذه المعايير ، وأن يكون قدوة للآخرين فـى التمسك بهذه القيم والمعايير .

٤-الشعور بالفخر والاعتزاز للانتساب إلى الجماعة :

ويتضح ذلك من خلال واقع تصرفاته وسلوكه كحرصه على تعريف مـن يتعامل معهم بأنه من أعضاء هذه الجماعة ، وحرصه على حمايـة الجماعـة والدفاع عنها ضد أى تهديد أو نقد خارجي . واعتباره أى هجوم على جماعتـه هو هجوم على ذاته .

٥-الرغبة فى الحفاظ على استمرارية الجماعة :

ويتضح ذلك من خلال رغبه العضو فى قضاء وقت فراغه بالجماعة ، وإشباع احتياجاته داخلها ، ورغبته فى الحفاظ على استمرارية الجماعة ونموها ، وحرصه على الإستمرار فى عضويتها .

العمل مع الجماعة وتنمية الاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

لقد تعددت المعاني والمفاهيم التى تشرح المقصود بالاتجاه ، فقد حدد "البورت Alport" مفهوم الاتجاه هو حالة مكتسبة يتعلمها الفرد من الجماعة نتيجة للاستعداد والميل للعمل والاتجاه بطريقة معينة عندما يواجه الشخص موقفا معيناً والاتجاه بوجه عام هو حصيلة تأثر الفرد بالمثيرات العديدة التى تصدر عن اتصاله بالبيئة والأنماط الثقافية والحضارية . أى أنه يمكن تعديل الاتجاهات غير المقبولة اجتماعياً ، لأن الاتجاهات تتكون وتتعدل عن طريق الخبرة الشخصية والأخذ والعطاء ، لا عن طريق النصح والإرشاد (١٣٠:٢٠)

وتعتبر الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر البعض علم تغيير اتجاهات الأفراد والجماعات والمجتمعات لتحقيق التنمية الاجتماعية ، وهم يستندون إلى الحقيقة العلمية التى تستند عليها الخدمة الاجتماعية فى هذا الشأن وهى قابلية الناس للتغيير إذا أتيحت لهم فرص المساعدة المهنية لتحقيق هذا التغيير (١:٢١) لذلك تسعى طريقة العمل مع الجماعات إلى إحداث تغييرات جوهرية فى اتجاهات أعضاء الجماعات وسلوكهم ، وليس فقط فى البيئة والماديات حيث أن الاتجاهات والعادات اللازمة للحياة الاجتماعية السوية يمكن تعلمها فقط عن طريق ممارستها (٢١٨:٢٢) .

ويجب على أخصائى العمل مع الجماعات إدراك أن أهم الاختبارات لمدى فعالية العمل مع الجماعات هو مدى تأثيرها فى تغيير اتجاهات الفرد نحو ذاته ونحو الآخرين ، *أى أن أهم استخدامات الجماعة هو استخدامها فى تغيير*

اتجاهات الأعضاء ومحاولة الحصول على نتائج سريعة تتعلق بتغيير الأفـــراد وتغيير المجتمع فى الوقت ذاته .

فالأشخاص الذين يتفاعلون بحرية خلال الخبرة الجماعية يصبحون أكـثر تشابها مع الزمن إذ يطورون وينمون اتجاهات مشتركة وطرقاً مشـــتركة مـــن السلوك ، وهذا الاعتماد المتبادل فى التفاعل والتشابه والاعتقاد يجعلنا نقـول أن الاتجاهات والآراء تنتظم فى سياق جماعي على قدر عال من الثبـــات ويعتـــبر التغيير الفردي غالبا نتيجة حتمية للارتباط بجماعة (٢٣:٢٤٩) .

هذا وتتيح طريقة العمل مع الجماعات فرص المشاركة فى حياة الجماعات وتوجيه التفاعلات الناجمة عن هذه المشاركة ، ذلك أن الجماعـــة فـــى خدمـــة الجماعة تعتبر وسطاً وهدفاً للتغيير ، وباستخدام القوي الاجتماعية داخل الجماعة مثل ضغوط القرناء ونماذج ومعايير الجماعة يتحقق تغـــير الفـــرد والجماعـــة (٢٣:٢٤٩) ، كما أن الخبرات الجماعية التى تصنعها الجماعة لأعضائها تساهم فى توفير فرص أفضل لنموهم وإشباع احتياجاتهم .

ويسعى أخصائى الجماعة إلى تنمية اتجاهات الأعضـــاء نحـــو الانتمـــاء للجماعة ، فالعضو الذى يشعر بالانتماء بقبل أغـــراض المؤسســـة والجماعـــة ويشارك فيها ويعمل من أجلها ويلتزم بأفكار الجماعة وهو عندئذ يقبـــل علـــى تحمل المسئولية من أجل صالح الجماعة ومن هنا يصبح جزءاً من القوة الدافعـة للجماعة.

ويرى "تريكر Trecker" أن الجو الاجتماعى الذى يسود الجماعة يعتـبر عاملاً هاماً فى تحقيق الشعور بالانتماء عندما يتسم هذا الجو بالدفء والصداقـــة والمودة ، كما يمكن أن يتحقق الانتماء عند تحديد أهداف الجماعة بوضوح، فعند إحساس الأعضاء بهذه الأهداف يمكن أن يحددوا ما إذا كـــانوا يرغبـــون فـــى الانتماء أم لا (٢٤:١١٣-١١٦) .

إن مشاركة الأعضاء فى توجيه شئون جماعتهم ومشاركتهم فــى إتخــاذ القرارات الهامة الخاصة بالجماعة من العوامل التــى تسـاعد علــى الشـعور بالانتماء .

وأول ما يحرص عليه أخصائى الجماعة فى هذا الصــدد هــو مسـاعدة الأعضاء على التفاعل اللفظي الهادف مع بعضهم البعض (١٣٠:٢٥) . وإيجـاد وتقوية العلاقة المهنية بينه وبين الأعضاء التى قوامها الثقة والاحترام والتقبـل ، فإذا ما قويت العلاقات بينه وبين الأعضاء من ناحية وبينــهم وبيــن بعضــهم البعض من ناحية أخرى ، يترتب على ذلك إحساسهم بالانتماء لـــهذه الجماعــة التى توفر الألفة والصداقة ، كما عليه مساعدة الجماعة علــى تحديـد أهدافـها ومساعدة الأعضاء على تصميم البرامج والأنشطة التى تحقق الأهداف ، الأمــر الذى يشعرهم أنها تعبر عن حاجتهم ورغباتهم فيتحمسون لها ويتعاونون للقيــام بها ، فيكسبهم ذلك ثقة فى أنفسهم وقدرة على حل مشكلاتهم ، مما يزيــد مــن شعورهم بالانتماء لجماعتهم (٢٣٧:٣٢) .

هذا، ويرى الباحث أن أخصائى الجماعة يمكن أن يساعد الأعضاء علــى الشعور بالانتماء عندما يتخذ الخطوات التالية :

١-الاهتمام بتوجيه العضو الجديد ، الذى لم يشعر بعد بالانتماء للجماعة ، وذلك من خلال إعطائه بعض المعلومات الخاصة بالمؤسسة وبرامجها وأهدافـها ، كما يساعده على فهم الجماعة وتوعية القيادة بها والبرامج التى تمارســـها ، والقواعد والحدود التى تصنعها الجماعة كضوابط لحياتها الجماعية ،ثم تقديمه للأعضاء وتشجيعه على المشاركة فى المناقشة وأوجه النشاط الأخرى ممـــا يجده يألف الجماعة بالتدرج ويشعر بانتمائه إليها .

٢-الاستخدام الواعي والمتزايد لكل فرصة للربط بين الأعضاء والمؤسسة والربط بين أغراض الجماعة والمؤسسة .

وتعتبر أغراض الجماعة عنصراً هاماً للاهتمام المشترك وللشعور بالتوحد، والمشاركة ولشعور أعضاء الجماعة بالرضا ، وهى التى تحدد اتجاه ومضمون التعاقد بين أخصائى الجماعة والأعضاء من ثم يجب أن يراعى أخصائى الجماعة أن تكون هذه الأغراض واضحة ترتبط بحاجات وميول الأعضاء واتفاق الأعضاء على وسائل تحقيقها واتفاقها مع ثقافة المجتمع وأغراض المؤسسة (٤٣:٢٦) .

٣-الاهتمام باكتشاف القيادات وتدريبها ، والعمل معها داخل وخارج اجتماعات الجماعة بما يساعدهم على القيام بأدوارهم تبعا لتوقعاته وتوقعات الجماعة وأن يضع الحدود لسلوكهم وتصرفاتهم إذا ما حاولوا إستغلال مراكزهم أو فرض سيطرتهم على الآخرين ، وبذلك يحافظ على الجو الديمقراطى الذى يجب أن تعيش فيه الجماعة .

٤-العمل مع الأعضاء سيئ التكيف فى الجماعة لمساعدتهم على التخلى عن أساليب سلوكهم التى تفقدهم حب وتقبل الجماعة لهم كما تسبب أيضا فى إثارة المشكلات والمنازعات بها مما يضعف من قوتها ، وعلى الأخصائى القيام بدراسة العضو سيئ التكيف ، وكذلك دراسة الجماعة نفسها ، بل ودراسة شعوره هو تجاه العضو والجماعة والتعرف على الأسباب الحقيقية التى وراء سلوكهم (٢٢٨:٢٢) .

٥-الحرص على أن تكون الجماعة مشبعة إشباعاً مناسباً لعدد من حاجات العضو سواء أكانت هذه الحاجات عضوية بيولوجية مثل حاجته إلى النشاط أو كانت حاجات نفسية حاجته إلى التقدير والانتماء .

٦-الاهتمام بتوفير فرص المشاركة داخل الجماعة سواء أكانت هذه المشـــاركة في تشكيل أيديولوجية الجماعة ، أى أفكارها ومعتقداتها ومعاييرها وأهدافها وخططها للوصول أى هذه الأهداف أو فى تنفيذ الخطط والبرامج ، أو فـــى اتخاذ القرارات أو فى تقويم ، بل وفى التوجيه والنقد لكافة جوانب النشـــاط الاجتماعى للجماعة .

٧-الاهتمام بمكانات الأعضاء داخل الجماعة ، والحرص على أن تتضح فـــى الجماعة حدود الأدوار الاجتماعية الخاصة بكل عضو فيها ، تتضح عنـــد الأعضاء الآخرين فى الجماعة كما تتضح عن شاغل هذه الأدوار نفسه .

٨-الحرص على أن تكون قنوات الاتصال فى الجماعة مفتوحة بين أعضائـــها بعضهم والبعض الأخر وبينهم وبين قائد الجماعة .

٩-الاهتمام بتحقيق العدالة داخل الجماعة فيجب أن تحقق الجماعة العدل بيـــن أعضائها، العدل فى توزيع الأعباء والتبعـــات ، والعـــدل فـــى المحاســـبة والمساءلة وفى منح الثواب وتوقيع العقاب فإحساس عضو الجماعة بســـيادة العدل فيها يزيد من ارتباطه بها واهتمامه بها وتقبله لأهدافها ، كما يزيد من مشاركته فى نواحي نشاطها المختلفة .

١٠- الاهتمام بتوفير الجو غير الرســـمي والمناقشـــة الجماعيـــة والمنـــاخ الديمقراطي الذى يجب أن تعيش فيه الجماعة .

خطوات تصميم مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

يهدف قياس الاتجاه إلى معرفة مدى الموافقة أو المعارضة للاتجاه وشدته وثباته ويلاحظ بوجه عام أن هناك طرقاً كثيرة لإعداد مقاييس الاتجاه ، ولكـــل طريقة مزاياها وخصائصها كما أن لها عيوبها ، ولقد أستخدم البـــاحث طريقـــة "لكيرت likert" التى سارت وفقاً للمراحل التالية :

المرحلة الأولى : مرحلة جمع العبارات :

تتطلب هذه المرحلة عدداً كبيراً من العبارات المرتبطة بموضوع القياس ومؤشراته بحيث يمكن اختيار المناسب منها ، وقد تم جمع وتكوين عبارات المقياس من عدة مصادر هي :

- تحليل الباحث للكتابات النظرية المتعلقة بمفهوم الانتماء والتى أمكن من خلالها جمع مجموعة من العبارات .
- انتقاء بعض العبارات من بعض الدراسات والمقاييس الاجتماعية المتعلقة بالمفهوم والتى سبق تم اختيارها امبيريقيا .

وبذلك تجمع لدى الباحث ٢٠٠ عبارة مرتبطة باتجاهات الأعضاء نحو الانتماء للجماعة ، وبتحليل محتوى هذه العبارات اختيرت مجموعة منها أضاف الباحث إليها مجموعة أخرى من العبارات تمثل درجات متباينة من الاتجاه نحو الانتماء، وقد أعيد صياغة العبارات واستبعد منها ما لا يتصل بالموضوع وكذلك العبارات التى قد تحتمل أكثر من معنى والعبارات المنفية مرتين ، والعبارات الغامضة والعبارات التى تعبر عن حقائق والعبارات التى يحتمل أن تقبلها جميع أفراد الباحث ، والعبارات التى يحتمل أن يرفضها جميع أفراد البحث ، وقد أبقيت العبارات التى يعتقد الباحث أنها تمثل مجتمع المحتوى للاتجاه نحو الانتماء ، تم بناء على ذلك وضع المقياس فى صورته الأولى .

المرحلة الثانية : مرحلة التحكيم :

عرض المقياس فى صورته الأولى على خمسة عشر عضواً من أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية (جامعة حلوان) ، وطلب من كل منهم التحكيم بالنسبة لكل عبارة فى ضوء بعض المعايير منها :

- مدى ارتباط العبارة بالمؤشر من حيث المضمون والصياغة .

- نوعية العبارة من حيث إيجابيتها أو سلبيتها .

- مدى وضوح العبارات وسهولتها .

وفي ضوء الإجابات التي وردت من المحكمين ، وفي ضوء ملاحظاتهم أعاد الباحث صياغة بعض العبارات والتخلص من العبارات غير المرتبطة أو المتداخلة حيث تم استبعاد العبارات التي لم تحصل على موافقة ٨٥% من الحكام كحد أدنى للاتفاق .

المرحلة الثالثة : مرحلة انتقاء العبارات :

كانت محصلة السابقة أن تبقى لدى الباحث ١٠٠ (مائة) عبارة ، قام بوضعها على أساس تدريج خماسي بحيث تكون الاستجابة لكل عبارة بإحدى الإجابات التالية :

موافق جداً　　موافق　　لا أعرف　　ارفض　　أرفض جداً

ولقد طلب من المبحوث وضع علامة (✓) تحت الإجابة المناسبة له أمام كل عبارة ، كما أعطيت له بعض التعليمات الأخرى والتي تضمنتها صحيفة الوجه للمقياس .

ولتصحيح المقياس فقد أعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً بحيث تعطي الاستجابة (موافق جداً) ٥ درجات وتتدرج هذه القيمة حتى تصل إلى الاستجابة (أرفض جداً) فنعطيها درجة واحدة وذلك بالنسبة للعبارات الإيجابية أما العبارات السلبية فيتم تصحيحها بالصورة العكسية حيث تعطي الاستجابة (موافق جداً) درجة واحدة بينما تعطى الاستجابة (أرفض جداً) خمس درجات .

وقد قام الباحث بتطبيق المقياس فى صورته هذه على ٢٠ عضـــوا مـــن أعضاء جماعة على بن أبى طالب بمركز الساحل فى المرحة العمرية من ١٥- ١٨ سنة وقد قام الباحث باستخراج الدرجة الكلية لكل عضو ثم قــام بحســاب معاملات الارتباط بين درجات الاستجابة لكل عبارة والدرجـــة الكليـــة وذلــك للتحقق من الثبات الداخلي بين عبارات المقياس ، ثم استبعدت العبارات التـــى لا ترتبط ارتباطاً عالياً بالدرجة الكلية ، أى العبارات التى كان معامل ارتباطها أقــل من ٠,٧ وكانت العبارات التى استبعدت طبقا لذلك ٢٥ عبارة وتبقى ٧٥ عبــارة معبرة وبهذا أصبحت هذه العبارات هى الصيغة النهائية للمقياس .

المرحلة الرابعة : مرحلة الصياغة النهائية للمقياس :

فى هذه المرحلة وضع الباحث العبارات المعبرة وعددها ٧٥ عبارة علـــى المقياس ، وهذه العبارات تتصل بآراء العضو فى بعـــض المواقـــق المرتبطـــة بالحياة الجماعية داخل الجماعة التى ينتمى إليها (منها ٥٠ عبارة إيجابيـــة ، ٢٥ عبارة سلبية) . وتتكون الدرجة الكلية للمبحوث من مجمـــوع الدرجـــات التـــى يحصل عليها من استجابات بالنسبة إلى العبارات الإيجابية السلبية معاً .

ولدقة التصحيح ميز الباحث العبارة الموجبة من العبارة السالبة على ورقة الإجابة الخاصة بالمقياس بوجود نقطة (٠) على يمين رقم العبارة الســالبة ، أى أن العبارة السالبة تكون هكذا :

• (٣) ....

بينما تكون العبارة الموجبة هكذا :

(١) ....

هذا ويتكون المقياس من ٤ ورقات للتعليمات والأسئلة ثم ورقـــة إجابـــة لمقياس .

ثبات المقياس :

يقصد بثبات المقياس الحصول على نفس النتائج إذا تكرر قيـــاس نفـس الظاهرة ولقد اعتمد الباحث فى التأكد من ثبات المقياس علــى طريقــة إعــادة الاختيار حيث قام بتطبيقه على إحدى الجماعات بمركز شباب الساحل .

وكان حجم الجماعة عشرة أعضاء فى الفئة العمرية من ١٥-١٨ ســنة وبعد مضي عشرة أيام أعيد تطبيق المقياس على نفس أعضاء الجماعة ثم قــام الباحث بحساب معامل الارتباط بين ترتيب أعضاء الجماعة وفقا للنتائج التــى حصلوا عليها من تصحيح ورقة الإجابة الخاصة بالمقياس ، والجدول رقــم (١) يوضح هذة النتائج .

جدول رقم (١)

يوضح درجات الأعضاء فى التطبيق الأول والثاني وثبات المقياس

رقم العضو	درجة العضو فى التطبيق الأول (س)	درجة العضو فى التطبيق الثانى (ص)	ترتيب س	ترتيب ص	ف	ف۲
١	٢٧٥	٢٨٠	٤	٤	–	–
٢	٢٧٤	٢٧٠	٥	٦	١	١
٣	٢٧٩	٢٨١	٣	٣	–	–
٤	٢٨٥	٢٨٧	١	١	–	–
٥	٢٦٠	٢٦٥	٨	٨	–	–
٦	٢٥٥	٢٤٠	١٠	١٠	–	–
٧	٢٥٧	٢٦٠	٩	٩	–	–
٨	٢٨١	٢٧٢	٢	٥	٣	٩
٩	٢٧٢	٢٦٧	٦	٧	١	١
١٠	٢٧٠	٢٨٢	٧	٢	٥	٢٥
						٣٦

$$\text{ر} = ١ - \frac{٦\ \text{مج ف}^{٢}}{\text{ن}\ (\text{ن}^{٢} - ١)} \qquad = ١ - \frac{٦ \times ٢٦}{١٠ (١٠٠ - ١)} = ٠,٧٨$$

حيث "ر" مستوى ثبات القياس

وبالكشف فى جدول معنوية الارتباط عند درجات حرية ٨ (ن – ٢) ودرجة ثقة ٩٥% تبين أن معامل الارتباط ذات دلالة إحصائية حيث كانت القيمة الجدولية = ٠,٦٣٢

كما يوضح جدول رقم (٢) الدلالة الإحصائية لمعاملات ثبات المؤشرات الخاصة بالانتماء .

جدول رقم (٢)

يوضح الدلالة الإحصائية لمعاملات ثبات المؤشرات الخاصة بالانتماء

مؤشرات الانتماء	قيمة ر المعنوية	قيمة ر الجدولية	الدلالة الإحصائية
المشاركة فى حياة الجماعة	٠,٧٧	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
تقبل أهداف الجماعة	٠,٨٢	،،	دال إحصائياً
مسايرة قيم ومعايير الجماعة	٠,٧٥	،،	دال إحصائياً
الشعور بالفخر والاعتزاز للانتساب للجماعة	٠,١٧	،،	دال إحصائياً
الرغبة فى الحفاظ على استمرارية الجماعة	٠,٦٩	،،	دال إحصائياً

علما بأن "ر" الجدولية قد حسبت عند مستوى معنوية ٠,٠٥

صدق القياس :

للصدق أهمية كبرى فى بناء الاختبارات النفسية والاجتماعية ذلك لأنه يكشف عن محتوياتها ويعتبر الاختبار صادقاً إذا كان يقيس الصفة أو القدرة التى قصد به قياسها (١:٩٧) .

ويقسم الصدق إلى قسمين : القسم الأول ويطلق عليه الصدق الوصفـــي ويشمل الصدق الفرضي والصدق السطحى والسطح المنطقى والقسم الثانى يطلق عليه الصدق الإحصائى ويشمل الصدق الذاتى والصـــدق التجريبـــى والصـــدق العاملى (٣٣٥:٢٧) .

وللتحقق من صدق المقياس استخدم الباحث عدة أساليب هى :

أ - الصدق السطحي أو الظاهري :

ويعنى المظهر العام الاختبار كوسيلة من وسائل القياس العقلي كمناســـبة الاختيار للمختبرين من ناحية التعليمات وصلاحية الأسئلة لإثـــارة الاســـتجابات المناسبة للمختبرين (٣٣٧:٢٧) .

وفى هذا المجال قام الباحث بعرض المقياس على عدد المحكميـــن مـــن أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية (جامعة حلوان) وعلم الاجتمـــاع وعلم النفس وذلك لتوضيح رأيهم فى المقياس وصلته بالمؤشرات التى يحتويـــها وكذلك مدى وضوح العبارات وسهولتها ، وقد استفاد من تلك الملاحظات التـــى أبداها المحكمون حيث استبعدت بعض العبارات غير المرتبطة أو المتداخلـــة ، واستخدمت العبارات التى أبرزت عملية التحكيم وجود اتفاق عليها بنسـبة ٨٥% فأكثر .

ب - الصدق الذاتي :

وقد استخدمه الباحث كأحد أنواع الصدق الإحصائى ويقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختيار ، والجـــدول رقـــم (٣) يوضـــح الصدق الذاتي للمقياس ومؤثراته .

جدول رقم (٣)

يوضح الصدق الذاتي لمؤشرات الانتماء ومقياسه

مؤشرات الانتماء ومقياسه	معامل الثبات	الصدق الذاتي
المشاركة في حياة الجماعة	٠,٢٧	٠,٨٨
تقبل أهداف الجماعة	٠,٨٢	٠,٩١
مسايرة قيم ومعايير الجماعة	٠,٧٥	٠,٨٧
الشعور بالفخر والاعتزاز للانتساب للجماعة	٠,٧١	٠,٨٤
الرغبة في الحفاظ على استمرارية الجماعة	٠,٦٩	٠,٨٢
مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة	٠,٧٨	٠,٨٨

ويلاحظ من الجدول السابق أن معاملات الصدق الذاتي للمقياس ومؤشراته مرتفعه .

ج- الصدق التجريبي :

ويتم حسابه بقياس مدى اتفاق نتائج القياس مع الوقائع الخارجية المتعلقة بالسلوك الفعلي في جانب يقيسه المقياس كمقارنة نتائج المقياس ببيانات خاصة عن المبحوث (١٦٧:٢٨) .

ولتحقيق الصدق التجريبي ، فقد طبق المقياس على جماعتين متجانستين بمركز شباب الساحل ، وكان التجانس بينهما في المرحلة العمرية للأعضاء بالمرحلة التعليمية والحالة الاجتماعية ومحل الإقامة والحجم ، وكان هناك تباين بين الجماعتين في العمر الزمني لهما . حيث كانت الجماعة الأولى قد تكونت منذ شهر واحد فقط . وذلك على أساس فرضية مؤداها أن أعضاء الجماعة الأولى من المتوقع أن تكون درجاتهم في مقياس الانتماء أكبر من درجات أعضاء الجماعة الثانية ، حيث تؤكد كثير من الكتابات أنه كلما ازداد العمر الزمني للجماعة كلما ازداد إحساس الأعضاء بالانتماء إليها (٩٩:٢٩) .

وبتطبيق اختبار الدلالة الإحصائية (ت) أثبتت النتائج وجود فروق جوهرية بين الجماعتين بدرجة ثقة ٩٥% مما أدى إلى قبول الفرض السابق ، وهذا يؤكد الصدق التجريبي للمقياس .

جدول رقم (٤)

نوع الجماعة	الحجم	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت) الجدولية عند ٠,٠٥	(ت) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الجماعة الأولى	١٥	٢٩٥	٧٤,٥	٢٨	٢,٠٤٨	١٥,٤٢	يوجد فرق معنوى
الجماعة الثانية	١٥	٢٦٠	٦,٢٤				

حيث أن العمر الزمني لجماعتي الصدق مختلف فإن ظهور اختلاف حقيقي فى المتوسط الحسابي لدرجات كل منها على المقياس يؤكد صدق المقياس امبيريقياً (١١٠،٣٠) .

خصائص الجماعة التى تطبق عليها المقياس :

يطبق هذا المقياس على الجماعة الصغيرة التى يعمل معها أخصائى اجتماعى (أخصائى جماعة) وتتميز بالخصائص التالية :

- أن تكون على درجة من التماسك ولها هدف واضح .
- أن يكون للجماعة تقاليدها وعاداتها المميزة لها .
- أن تكون الجماعة على درجة من التنظيم الوظيفي .

الاستفادة المتوقعة من المقياس :

١-لما كان تنمية روح الانتماء أحد الأهداف التى يسعى إليها أخصائى الجماعة فإن أى ممارسة تهدف إلى تحقيق ذلك لابد أن يتوافر لديها مقياس يتحدد على أساسه درجة انتماء الأعضاء لجماعتهم قبل التدخل المهنى والتى على

أساسها يتحدد شكل ودرجة التدخل المهنى اللازم تحقيق زيادة فـــى درجـــة الانتماء .

ولما كانت درجة الانتماء تعبر عن اتجاهات أعضاء الجماعة التى لـــها انعكاسها على تعاملهم فى المواقف المختلفة التى يمرون بها داخل الجماعة مثـل المشاركة فى جهود الجماعة وبرامجها وتقبل الأهداف ووسائل تحقيقها والإمتثال للقيم والمعايير المنظمة للسلوك ... الخ

فإن التعرف على درجة انتماء الأعضاء لجماعتـــهم يســاعد أخصــائى الجماعة فى التعرف على اتجاهاتهم نحو هذه المواقف والتعامل معهم .

٢- يساعد هذا المقياس فى تقويم العائد من التدخل المهنى الموجه نحو رفـــع درجة انتماء الأعضاء لجماعتهم .

٣- يساعد هذا المقياس فى اختبار العلاقة بين بعض المتغيرات ، كالســـن أو الجنس أو الحالة الاجتماعية أو البرنامج أو قيم ومعايير الجماعة ، ودرجة انتماء الأعضاء لجماعتهم .

نتائج تطبيق مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

إن إعداد مقياس لقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة ييسر على البـــاحثين القيام بالكثير من الدراسات التى تساعد فى الكشف عن العوامل التى تسهم والتى تعوق الاتجاه نحو الانتماء للجماعة وعلاقته ببعض المتغيرات .

أ - علاقة تجانس الجماعة بالاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

يفترض الباحث أنه لا يوجد فرق جوهري بين متوسط كلاً من أعضــــاء الجماعة المتجانسة وأعضاء الجماعة غير المتجانسة بالنسبة لدرجة الاتجاه نحو الانتماء للجماعة .

وبتطبيق مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة على جماعتين (حجم كـــل منهما ٢٠ عضوا) بمركز شباب شبرا المظلات المطور ، حيث كانت الجماعـــة

الأولى متجانسة من حيث العمر الزمني للأعضاء والمرحلة التعليمية والحالـــة الاجتماعية والمستوى الاقتصادى والاجتماعى لهم.

وكان أعضاء الجماعة الثانية غير متجانسين فى نفس المتغـــيرات ، ثـــم بتطبيق اختبار الدلالة الإحصائية (ت) حصلنا على النتائج الموضحة بـــالجدول رقم (٥).

جدول رقم (٥)

يوضح البيانات الخاصة بالجماعتين المتجانسة وغير المتجانس

نوع الجماعة	الحجم	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت) الجدولية عند ٠,٠٥	(ت) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المتجانسة	٢٠	٢٠١,٧٤	٥,٣٤	٢٨	٢,٠٢١	٣,٣٥	يوجد فرق معنوى ودال إحصائيا
غير المتجانسة	٢٠	٢٩٥,٣٥	٦,٣٩	٢٨			

ويتضح من الجدول السابق أن هناك فروقا معنوية بين متوسطي أعضـــاء الجماعتين فى درجات الاتجاه نحو الانتماء للجماعة وذلك عند مستوى معنـــوى ٠,٠٥ مما يدعونا إلى رفض الفرض الصفري .

وقد يرجع ارتفاع متوسط درجات انتماء الأعضاء فى الجماعة المتجانسة إلى أن الفرد يميل إلى الانتماء مع من يتشابه معهم وهذا مـــا أكدتـــه أبحـــاث Schachter (٧) كما أن تجانس الجماعة يتيح للأفراد التكيف مـــع بعضـــهم البعض ومع الجماعة وهذا ما يساعد على انسجام الأعضاء وتماسكهم ويقلل من

مشاعر الخوف والقلق بينهم ، الأمر الذى يؤدى بدوره إلى تماسك الجماعة ، هذا التماسك الذى يمثل ظاهرة أساسية لإستمرار الأفراد فى عضوية الجماعة ، كما أنه هو الرباط الذى يربطهم ويبقى عليهم وعلى استمرارية علاقاتهم واتصالاتهم بعضهم ببعض ، ويمهد للإلتقاء فى الآراء وحسم المشكلات وتجنب الصراع .

إن الديناميات الأساسية فى الجماعة تقوم على المعونة المتبادلة بين الأعضاء فى أثناء تفاعلهم مع بعضهم البعض ، وأن التعامل والاتزان مطلوب وضروري بينهم ، ولذلك يجب ألا يكون هناك تطرف فى الفروق بين الأعضاء خاصة وأن هذا الاتزان يؤدى إلى تماسك الجماعة ، ولا يخفى علينا أن التماسك بين الأعضاء ليس هو المقصود هنا ، بل المقصود هو التوافق والتكامل بينهم وهذا ما أيده ، فريتز Fritz Redl حيث قال : بأنه ليس هناك جماعة متجانسة تماماً ، ولكن يهمنا أن نعرف بالتحديد مجموعة المعايير التى إذا راعينا تجانسها، تضمن تحقيق أهدافها ، كما أن كل مؤسسة تستخدم معايير مختلفة فى تكوين الجماعات بها ، ويتوقف ذلك على الهدف الذى تسعى الجماعة والمؤسسة إلى تحقيقه.كما نادى "فريتز ريدل "بقانون المسافة الأنسب الذى يقتضى بأن تكون الجماعات على قدر من التجانس لتضمن إستقرارها وبقاءها وقدر من الإختلاف لتضمن حيويتها (٢٢:٥٢-٥٥) .

ب- علاقة حجم الجماعة بالاتجاه نحو الانتماء:

يفترض الباحث أنه لا يوجد فرق جوهري بين متوسط كلاً من أعضاء الجماعة صغيرة الحجم وأعضاء الجماعة كبيرة الحجم بالنسبة لدرجة الاتجاه نحو الانتماء للجماعة .

وبتطبيق مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة على جماعتين بمركز شباب الساحل ، حجم الأولى ١٥ عضواً وحجم الثانية ٥٠ عضواً والجماعتان

متجانستان من حيث العمر الزمني لهما ، ومن حيث المستوى الاقتصادى والاجتماعى ، والمرحلة التعليمية والمرحلة العمرية (١٥-١٨ عاما) للأعضاء فى كل منهما ، وبتطبيق اختبار الدلالة الإحصائية (ت) حصلنا على النتائج الموضحة بالجدول رقم (٦) .

جدول رقم (٦)

يوضح البيانات الخاصة بالجماعتين الصغيرة الحجم والكبيرة الحجم

نوع الجماعة	الحجم	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	(ت) الجدولية عند ٠,٠٥	(ت) المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الصغيرة الحجم	١٥	٣١٠,٥٤	٩,٧٥	٦٣	٢	١٦,٠٣	يوجد فرق معنوى ودال إحصائيا
الكبيرة الحجم	٥٠	٢٧٥,٤٣	٦,٢٤				

ويتضح من الجدول السابق أن هناك فروقا معنوية بين متوسطي أعضاء الجماعتين فى درجات الاتجاه نحو الانتماء للجماعة وذلك عند مستوى معنوية ٠,٠٥ مما يدعونا إلى رفض الفرض الصفري .

وقد يرجع ارتفاع متوسط درجات الانتماء فى الجماعة صغيرة الحجم فى أن هذه الجماعة تتيح للأعضاء فرصة معرفة بعضهم معرفة قوية ، والإسهام فى الحياة الجماعية إسهاما إيجابيا ، كما أن صغر حجم الجماعة يساعد أخصائي الجماعة على معرفة وفهم الأعضاء كأفراد والوقوف على حاجاتهم

ورغباتهم ومشكلاتهم ، ويكون قادراً على مساعدتهم ، أما فى الجماعة كبيرة الحجم فمن الصعب على الأعضاء تكوين العلاقة القوية فيما بينهم . تلك العلاقة اللازمة لنموهم واستقرار الحياة الجماعية ، أما أخصائي الجماعة فيصبح فى موقف يصعب عليه فيه تكوين علاقات قوية مع كل الأعضاء ، هذه العلاقة الضرورية لعملية المساعدة كما أنه فى الجماعات ذات الحجم الكبير نجد أن أخصائى الجماعة غالباً ما ينسى الدور الذى يجب أن يقوم به وهو دور المساعد الذى يساعد الجماعة وأعضائها على وضع وتنفيذ برامجهم اللازمة لإشباع حاجاتهم ورغبتهم ، ويكون همه موجهاً إلى اشتراك الأعضاء فى النشاط بدلاً من توجيهه إلى نموهم .

كما أن الأسلوب الديمقراطى لا يمكن أن يسود الحياة الجماعية فى تلك الحالة مما يؤثر سلبيا على درجة انتماء الأعضاء للجماعة (٢٣:٩٨-٩٩) وبهذه المناسبة لا يخفى علينا أن حجم الجماعة بصفة عامة ، يتوقف على العمر الزمني للأعضاء المكونين للجماعة ، ونوع النشاط الذى تريد أن تمارسه الجماعة ، وإمكانيات المؤسسة ، وأغراض الأعضاء المكونين للجماعة واحتياجاتهم ورغباتهم كما يتوقف أيضاً على مهارة الأخصائى (٢٦:٤٧) .

ج- علاقة العمر الزمني للجماعة بالاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

اثبت تطبيق مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة - عند اختبار صدقه التجريبي - أنه كلما ازداد العمر الزمني للجماعة كلما ازداد إحساس الأعضاء بالانتماء إليها ، فقد أكدت نتائج الجدول رقم (٤) السالف الذكر ، أن هناك فروقاً جوهرية بين متوسطي درجات الانتماء للأعضاء فى الجماعتين المختلفتين من حيث العمر الزمني وذلك لصالح الجماعة ذات العمر الزمني الأكبر .

وقد يرجع ذلك إلى أن الجماعة كلما تقدمت فى عمرها الزمني تقدمت فى مرحلة نموها ، ويزداد شعور الأعضاء بالانتماء إليها ، حيث تزداد العلاقات

بين أعضاء الجماعة ، ويلتفون حول هدف الجماعة الذى يربطهم معاً فـــيزداد تماسك الجماعة وتعمل على تحقيق أهدافها وصيانة كيانها وحياتها ، كما تــزداد درجة مشاركة الأعضاء فى الحياة الجماعية ، كما تزداد درجة تحملهم للمسئولية فى أداء أعمال الجماعة وتزداد نســبة حضــور الأعضـــاء إلـــى الجماعـــة ، ويستخدمون صيغ الجمع فى حديثهم وتقوى العلاقات بينهم وبين الأخصائى مما يؤدى إلى تنمية روح الانتماء للجماعة .

فى حين نجد أن الجماعة حديثة التكوين غالباً ما ينقص أعضاءها التحمس والاشتراك فيما تقوم به الجماعة من أعمال ، ويظهر ترددهم الملحوظ بالنســبة إلى الأهداف والبرامج الخاصة بهم ، كما أن العلاقة بينهم تكون ضعيفـــة ممـــا يؤثر سلبياً على درجة انتمائهم للجماعة .

ويجب ألا ننسي أنه ليس بالضرورة زيادة درجة انتماء الأعضاء للجماعة بزيادة العمر الزمني لها فقد تجد مع تقدم عمر الجماعة أن حماس الأعضاء يأخذ فى التضاؤل ، فتقل نسبة حضورهم ، وينسحب بعضهم مـــن الجماعـــة حيـــث يشعرون أن الجماعة قد حققت أهدافها ووظائفها بالنسبة لهم وعندئذ تقل درجـــة انتمائهم للجماعة (٢٩:٩٤) .

وبعد ، فإن هذه الدراسات قد أجريت على عدد محدود مـــن الجماعـــات وكان الاعتماد الأكبر على الجماعات الموجودة بمراكز الشباب ، لذا فإن النتائج التى توصلنا إليها تعتبر مؤشرات تحتاج إلى اهتمام من أخصائيي العمـــل مـــع الجماعات ، مع توسيع مجال الدراسة ليشمل دراسة علاقة المستوى الاقتصـــادى والاجتماعى ، والجنس والسن ، والحالة الاجتماعية والحالة التعليمية ، والعمل ، والدخل ، ومدة العضوية بالجماعة ، والـــبرامج ، ونـــوع القيـــادة ، والتنظيـــم الوظيفي والاتصال والمناقشة الجماعية وأهداف الجماعـــة ، والأســـاليب التـــى يستخدمها أخصائى الجماعة فى التدخل المهني بالاتجاه نحو الانتماء للجماعة .

الصورة النهائية لمقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

نعرض فى الصفحات التالية الصورة النهائية لمقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة ، حيث يتضمن المقياس أربع ورقات خاصة بالتعليمات والأسئلة ، وورقة واحدة خاصة بالإجابة **ويتضمن المقياس خمسة مؤشرات أساسية للانتماء هي :**

١- المشاركة فى حياة الجماعة : وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقام ١،٦،٢٢،٢٣، ٢٥،٣٣،٣٤،٣٥،٤٦،٤٧،٥٠،٥٩،٦١،٦٨،٧٣ فى المقياس

٢- تقبل أهداف الجماعة وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقام ٢،٨،٩،٢٠،٢١،٢٦،٢٧،٣٦،٣٧،٤٥،٤٨،٤٩،٦٠،٦٩،٧٠ فى المقياس .

٣- مسايرة قيم ومعايير الجماعة : وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقام : ٣، ٧، ١٠، ١١، ١٨،١٩،٢٩،٣٠،٣٨،٣٩،٤٣،٤٤،٥١،٦٢،٧٥ فى المقياس

٤- الشعور بالفخر والاعتزاز بالانتساب للجماعة وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقام :٤، ٥، ١٢، ١٣، ١٦، ١٧، ٢٨، ٣١، ٤٠، ٤٢، ٥٢، ٥٣، ٥٤، ٥٥، ٧٤ فى المقياس .

٥- الرغبة في الحفاظ على استمرارية الجماعة : وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقام: ١٤، ١٥، ٢٤، ٣٢، ٤١، ٥٦، ٥٧، ٥٨، ٦٣، ٦٤، ٦٥، ٦٦، ٦٧، ٧١، ٧٢ فى المقياس.

مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

أولاً : التعليمات والأسئلة :

تعليمات خاصة بالمقياس :

نجد فى الصفحات التالية مجموعة من العبارات تتصل بآرائك الشخصية فى بعض المواقف المرتبطة بالحياة الجماعية داخل الجماعة التى تنتمي إليها .

وفى ورقة الإجابة المصاحبة تجد أرقاما تقابل أرقام العبارات فى المقياس نفسه ، وتجد أمام كل رقم خمس خانات كل منها عبارة عن نقطيتين وهى تحت الكلمات "موافق جداً ، موافق ، لا أعرف ، أرفض ، وأرفض جداً" بهذا الشكل .

موافق جداً موافق لا أعرف ارفض أرفض جداً

والمطلوب منك قراءة كل عبارة بدقة وأن تضع علامة (✓) فى الخانة التى تعبر عن رأيك الشخص فعلا ، وبصراحة مع العلم بأنه ليست هناك عبارات صحيحة وأخرى خاطئة .

سنبدأ الآن : أملأ البيانات الخاصة فى الركن الأعلى جهة اليسار من ورقة الإجابة ثم أجب عن كل عبارة ، لا تترك أى عبارة دون أن تجيب عليها ولا تضع أكثر من علامة واحدة أمام كل عبارة ، وتأكد باستمرار أنك تضع العلامة أمام الرقم الصحيح للعبارة أجب بسرعة حسب انطباعك الأول وتذكر أنه لا توجد إجابات صحيحة وأخرى خاطئة ، وأعلم أن جميع البيانات التى ستدلى بها ستظل سراً ولن يطلع عليها أحد ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث فقط .

شكرا لتعاونك فى إبداء الرأى بكل صراحة وأمانة .

الباحث

م	العبارة
١	أرحب بتحمل المسئوليات التى تلقيها على جماعتي
٢	من الضرورى أن أهتم بتحقيق أهداف الجماعة بجانب أهدافى الشخصية
٣	أعتقد أن تصرفاتي لا تجد ترحيبا بين أعضاء جماعتي
٤	أحرص على إخفاء أى معلومات تشوه صورة جماعتي أمام الآخرين
٥	لن أهتم بتصرفات الآخرين التى تسيئ إلى سمعة جماعتي

٦	مشاركة الأعضاء في توجيه برامج الجماعة أمر ضروري .
٧	لن اقبل النظام الذى اتفقت عليه الجماعة لأداء أعمالها .
٨	أرى أن أى تحسن في مستوى حياة الجماعة يعود علينا بالفائدة .
٩	أستطيع أن أعدل أهدافي لكي تتوافق مع أهداف الجماعة .
١٠	المحافظة على قيم الجماعة أمر غير ضروري .
١١	أحرص على الحضور في المواعيد المحددة لاجتماعات الجماعة .
١٢	من الضروري أن يمتنع الأعضاء عن أداء السلوك الذى يسئ إلى جماعتهم .
١٣	يجب أن يحافظ الأعضاء على أسرار الجماعة حرصاً على سمعتها .
١٤	استمرار الجماعة أمر لا يهمني .
١٥	سوف أشجع تبني الجماعة لأهداف جديدة .
١٦	يشرفني أم امثل الجماعة أمام جماعات المؤسسة والمجتمع .
١٧	لابد ان أتصدى لأى محاولة تضعف العلاقات داخل الجماعة .
١٨	أرى أن القيم التى أعتنقها لا علاقة لها بقيم الجماعة .
١٩	سوف أشارك زملائي فى الامتناع عن أداء السلوك الذى ترفضه الجماعة .
٢٠	يجب أن أضع إمكانياتي ومواردي لتحقيق أهداف الجماعة .
٢١	أعتقد أن البرامج التى تمارسها الجماعة تساعد على تحقيق أهدافها .
٢٢	المشاركة فى حل مشكلات الجماعة ضياع للوقت .
٢٣	أحب أن أؤدي دوري في تنفيذ ما يتفق عليه جماعتي .
٢٤	لا يضايقني الانتقال إلى جماعة أخرى .

٢٥	أحرص على إقامة علاقات طيبة بين جماعتي والجماعات الأخرى .
٢٦	أتصدي لمن يقوم بإتلاف موارد وإمكانيات الجماعة .
٢٧	يجب أن أشترك فى الحياة الجماعة من أخل تحقيق أهدافي الشخصية
٢٨	لن أهتم بإقناع الآخرين بخطأ نظرتهم إلى جماعتي .
٢٩	سوف اتبع تعليمات الجماعة حتى وإن كان الأعضاء لا ينفذونها .
٣٠	يجب أن أشجع أعضاء جماعتي على الالتزام بالوقت المحدد عند ممارسة الأنشطة .
٣١	لا يسعدني أن يعرف الآخرون أنني عضو بالجماعة .
٣٢	أحرص على ممارسة برامج الجماعة .
٣٣	ليس من الضروري أن يشارك الأعضاء في اختيار برامج الجماعة .
٣٤	من الضروري أن ننقد الرأى الذى نعتقد أنه خطأ .
٣٥	من الضروري أن يشارك أعضاء الجماعة في حل مشكلاتهم .
٣٦	أرى أن اشتراكي فى تحقيق أهداف الجماعة يعوق تحقيق أهدافي الخاصة .
٣٧	يجب أن نتقبل توجيهات أخصائى الجماعة لأنها تساعد على نمو الجماعة .
٣٨	أحرص على أن يكون سلوكي مقبولاً من زملائي في الجماعة .
٣٩	من الضروري أن يتبع الأعضاء النظام أثناء مناقشة الجماعة لبرامجها .
٤٠	أحرص على تعريف من أتعامل معهم أنى من أعضاء هذه الجماعة.
٤١	سوف أتصدى لأى محاولة تعمل على إنهاء حياة الجماعة .

٤٢	يجب عدم التدخل لفض أى خلاف أو نـــزاع ينشـــا بيـــن الجماعـــة والجماعات الأخرى .
٤٣	يجب توقيع العقاب على كل من يخالف قيم الجماعة .
٤٤	أرى أن تفكيري لا يتفق مع الجماعة .
٤٥	أحرص على التقدم بأفكار جديدة لتحقيق أهداف الجماعة .
٤٦	يجب أن أخصص جزء من وقتي لمناقشة مشكلات الجماعة .
٤٧	الاشتراك فى عمل مع الجماعة أمر يضايقني .
٤٨	أرى أن أهداف الجماعة لا تتفق مع أهدافي .
٤٩	اعتقد أن البرامج التى تمارسها الجماعة لا تساعد على تحقيق أهدافي الشخصية .
٥٠	قائد أى جماعة هو المسئول وحده عن تحديد برامج الجماعة .
٥١	من الضرورى أن أحافظ على النظام المتفـــق عليـــه بيـــن أعضـــاء جماعتي .
٥٢	يجب أن أحافظ على سمعه جماعتي فى المؤسسة والمجتمع
٥٣	أعتقد أن أخصائى الجماعة هو المسئول وحده عن حماية الجماعة من أي تهديد خارجي .
٥٤	اشعر بالفخر لأنني عضو فى هذه الجماعة .
٥٥	سوف أشجع أصدقائي على الانضمام إلى جماعتي .
٥٦	يجب أن اقضي وقت فراغي داخل الجماعة .
٥٧	من الضرورى أن ينتظم الأعضاء فى حضور اجتماعات الجماعة .
٥٨	الانضمام إلى الجماعات ضياع للوقت .

٥٩	يجب أن يشارك الأعضاء فى اتخاذ القرارات المتعلقة بالجماعة .
٦٠	اعتقد أنني لن أستطيع أن أحقق أهدافي داخل الجماعة .
٦١	نجاح أى جماعة فى عمل تقوم به يقتضي التعاون بين جميع أعضائها.
٦٢	من الضرورى اتباع القواعد والتعليمات التى تحددها الجماعة .
٦٣	سوف أعمل على استمرار جماعتي فهي بمثابة أسرتي الثانية .
٦٤	استمرار الجماعة يحقق لي فوائد عديدة .
٦٥	من الضرورى تشجيع الجهود البناءة التى تستهدف استمرار حياة الجماعة .
٦٦	أرى ضرورة الانتقال من جماعتي إلى جماعة أخرى .
٦٧	سأكون أول من يواظب على حضور اجتماعات الجماعة .
٦٨	أعتقد أن أخصائي الجماعة هو المسئول وحده عن توجيه الأعضاء عندما يخطئون .
٦٩	أرى أنه لا يوجد تعارض بين أهداف الجماعة وأهدافي الشخصية .
٧٠	لن اقبل الأسلوب الذى تستخدمه الجماعة فى وضع برامجها لأنه لا يحق أهدافي .
٧١	سوف أبقي فى الجماعة مهما كلفني ذلك .
٧٢	أفضل قضاء وقت فراغي مع أسرتي على الاشتراك فى مشروعات الجماعة .
٧٣	أحرص على مساعدة القائمين بالعمل داخل الجماعة .
٧٤	أستطيع أن اقنع أعضاء الجماعة بالرد على محاولات البعض لإضعافها .
٧٥	أحرص على أن أكون قدوة بين أعضاء جماعتي .

مقياس الاتجاه نحو الانتماء للجماعة :

ثانيا ورقة الإجابة

الاسم :------------------ تاريخ الميلاد : ------------------

العمل : ------------------ أسم الجماعة : ------------------

عنوان السكن : ------------------

م	موافق جدا	موافق	لا أعرف	أرفض	أرفض جدا
١					
٢					
٣					
٤					
٥					
٦					
٧					
٨					
٩					
١٠					
١١					
١٢					
١٣					
١٤					
١٥					
١٦					
١٧					
١٨					

١٩	------------	--------	--------	--------	--------
٢٠	------------	--------	--------	--------	--------
٢١	------------	--------	--------	--------	--------
٢٢	------------	--------	--------	--------	--------
٢٣	------------	--------	--------	--------	--------
٢٤	------------	--------	--------	--------	--------
٢٥	------------	--------	--------	--------	--------
٢٦	------------	--------	--------	--------	--------
٢٧	------------	--------	--------	--------	--------
٢٨	------------	--------	--------	--------	--------
٢٩	------------	--------	--------	--------	--------
٣٠	------------	--------	--------	--------	--------
٣١	------------	--------	--------	--------	--------
٣٢	------------	--------	--------	--------	--------
٣٣	------------	--------	--------	--------	--------
٣٤	------------	--------	--------	--------	--------
٣٥	------------	--------	--------	--------	--------
٣٦	------------	--------	--------	--------	--------
٣٧	------------	--------	--------	--------	--------
٣٨	------------	--------	--------	--------	--------
٣٩	------------	--------	--------	--------	--------
٤٠	------------	--------	--------	--------	--------
٤١	------------	--------	--------	--------	--------
٤٢	------------	--------	--------	--------	--------

٤٣	------------	--------	--------	--------	--------
٤٤	------------	--------	--------	--------	--------
٤٥	------------	--------	--------	--------	--------
٤٦	------------	--------	--------	--------	--------
٤٧	------------	--------	--------	--------	--------
٤٨	------------	--------	--------	--------	--------
٤٩	------------	--------	--------	--------	--------
٥٠	------------	--------	--------	--------	--------
٥١	------------	--------	--------	--------	--------
٥٢	------------	--------	--------	--------	--------
٥٣	------------	--------	--------	--------	--------
٥٤	------------	--------	--------	--------	--------
٥٥	------------	--------	--------	--------	--------
٥٦	------------	--------	--------	--------	--------
٥٧	------------	--------	--------	--------	--------
٥٨	------------	--------	--------	--------	--------
٥٩	------------	--------	--------	--------	--------
٦٠	------------	--------	--------	--------	--------
٦١	------------	--------	--------	--------	--------
٦٢	------------	--------	--------	--------	--------
٦٣	------------	--------	--------	--------	--------
٦٤	------------	--------	--------	--------	--------
٦٥	------------	--------	--------	--------	--------
٦٦	------------	--------	--------	--------	--------

٦٧	----------	--------	--------	--------	--------
٦٨	----------	--------	--------	--------	--------
٦٩	----------	--------	--------	--------	--------
٧٠	----------	--------	--------	--------	--------
٧١	----------	--------	--------	--------	--------
٧٢	----------	--------	--------	--------	--------
٧٣	----------	--------	--------	--------	--------
٧٤	----------	--------	--------	--------	--------
٧٥	----------	--------	--------	--------	--------

×٥ =

×٤ =

×٣ =

×٢ =

×١ =

المجموع =

المجموع الكلي

المراجــــــع

١-صلاح عبد المنعم حوطر: مقياس الاتجاه نحـو العمـل فـى الصحـراء، القاهرة، مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٧٩ .

٢-محمد عبد الحي نوح : تصميم واختبار مقياس لتحديد مدي انتماء السكان لمجتمعهم ، رسالة دكتوراه ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعـة حلـوان ، ١٩٨٠ .

٣-السيد على شتا : الاغتراب الاجتماعي فى ضوء نظرية التكامل المنـهجي مع دراسة لظاهرة الاغتراب فى النسق الاجتمـاعي للمصنـع ، رسـالة دكتوراه كلية الآداب ، جامعة القاهرة ١٩٧٤ .

٤-عبد الحليم رضا عبد العال : استثارة سكان المجتمع للمشاركة فى تنميـة المناطق الحضرية المختلفة ، رسالة دكتوراه ، كلية الخدمة الاجتماعيـة ، جامعة حلوان ١٩٧٦.

٥-تومادر مصطفى أحمد: دور الخدمة الاجتماعية فى تنمية جيرة حضريـة مستحدثة ، رسالة دكتوراه ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعـة حلـوان ، ١٩٨٤ .

٦-على إبراهيم محرم : العلاقة بين ممارسة طريقة العمـل مـع الجماعـات والتنمية السياسية لأعضاء الجماعة ، رسالة دكتـوراه ، كليـة الخدمـة الاجتماعية جامعة حلوان ١٩٨٩ .

7- Schachter , S : **The Psychology Of affiliation Stanford University Press** , 1959 .

٨-مصطفى محمد عبد العزيز : مداخل تعزيز الانتماء القومي بين التلاميذ في التربية الفنية، بحث مقدم إلى مؤتمر التربية الفنية وقضية الانتمـاء فـى الفترة من ٢٦-٢٨ مارس ، ١٩٨٨ .

٩-منير البلعلبكى: **المورد ، قاموس إنجليزي عربى** ، بـــيروت ، دار العلـم لملايين ، ١٩٧٤ .

10- Maslow A. H : **Motivation and Personality,** New York, Harper 1955 .

11- Peters H . J Shertzer B : **Gutdance, Program Development and mangemrnt** (2 nd , Ed) Columbus , Ohio Charles Netrill , 1969 .

12- Slavson S R : **Pracitce of Group Therapy,** London The Pushing Press , 1947 .

١٣- السيد محمد خيري : **الإحصــــاء فـــى البحـــوث النفســـية والتربويـــة والاجتماعية**، الطبعة الثالثة ، القاهرة ، مطبعة دار التأليف ،١٩٦٣ .

١٤- إنتصار يونس : **السلوك الإنساني** ، القاهرة : دار المعارف بمصـــــر ، ١٩٦٧ .

١٥- على السلمي : **العلوم السلوكية فى التطبيـــق الإداري** ، القـــاهرة ، دار المعارف بمصر، ١٩٧٠ .

١٦- كمال دسوقي : **الاجتماع ودراسة المجتمع** ، القاهرة ، مكتبة الأنجلـــو المصرية، ١٩٧١ .

١٧- لويس كامل ملكية : **سيكولوجية الجماعات والقيادة** ، القاهرة ، مكتبـــة النهضة المصرية ، ١٩٧٠ .

١٨- سيد أبو بكر حسانين : **طريقة الخدمة الاجتماعية فى تنظيم المجتمــــع**، الطبعة الأولى ، القاهرة مكتبة الأنجلو المصرية ، ١٩٧٤ .

١٩- أ . براون : **علم النفس الاجتماعى فى الصناعة** ، ترجمة محمد الســـيد خيري، القاهرة ، دار النهضة العربية ، بدون تاريخ .

٢٠- أحمد عزت راجح : **أصول علم النفس** ، القاهرة ، مؤسسة المطبوعات الحديثة ، ١٩٦٠ .

٢١- محمود حسن : **خدمة الجماعة والشباب نظرياً وتطبيقياً**، الطبعة الأولى، القاهرة ، مكتبة القاهرة الحديثة ، ١٩٦٦ .

٢٢- محمد شمس الدين أحمد : **العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية** ، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٦ .

٢٣- محمد شمس الدين أحمد وآخرون : **دراسات فى خدمة الجماعة** ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، دار عقل للطباعة ، ١٩٨٦ .

24- Trecker Harleigh B : **Social Group Work , Principles and Pracitces**, New York, Association Press, 1972 .

25- Schwartz W . and Zelba S : **The practice of group Work** , Colombia University, Press New York, and London , 1971 .

٢٦- إبراهيم بيومي مرعي وآخرون: **العمليات الأساسية فى العمل الجماعات**، القاهرة ، مطبعة الهاني ، ١٩٨٩

٢٧- محمود السيد أبو النيل : **التحليل العاملى للذكاء وقدرات الإنسان،** دراسة عربية وعالمية ، بيروت ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، ١٩٨٦ .

٢٨- غريب سيد احمد وعبد الباسط محمد عبد المعطي : **البحث الاجتماعى المنهج والقياس**، القاهرة ، دار الكتب الجامعية ، ١٩٧٤ .

٢٩- إبراهيم بيومي مرعي، وآخرون: **أسس العمل مع الجماعات** ، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان ، ١٩٨٩ .

٣٠- عبد الحليم رضا عبد العال : **البحث فى الخدمة الاجتماعية** ، القاهرة ، دار الثقافة للطباعة والنشر ، ١٩٨٢ .

ثانيا : وضع وتصميم مقياس للعلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائي الجماعة :

أولاً : موضوع الدراسة :

يخرج الأخصائى الاجتماعى إلى ميدان العمل مع الجماعات بعد تدريبه أثناء دراسته بمعاهد وكليات الخدمة الاجتماعية مزوداً ببعض الخبرات فى هذا الميدان ، وهذه الخبرات تحتاج إلى صقل وتوجيه يساعدانه على النمو المهنى فى عمله. وهذه العملية هى ما تسمى بعملية الإشراف.

فالأشراف هو عملية نمو فنى يمر بها المشرف سواء أخصائى اجتماعى أو طالب تدريب بمساعدة المشرف ، ويكتسب عن طريقها المميزات التى تجعله أكثر اتقاناً وكفاءة فى أداء عمله مما يؤدى إلى تحسين خدمات المؤسسة إلى العملاء.

والإشراف عبارة عن علاقة مهنية بين المشرف ومن يقوم بالإشراف عليهم ، توجدها السلطة فى المؤسسة ويتقبلها الطرفان ، والمشرف لمعلوماته وفهمه للسلوك والمواقف الاجتماعية ووظيفة المؤسسة ، يركز اهتمامه على توجيه العملية التعليمية ويساعد من يشرف عليهم ليفهموا أنفسهم ويغيروا أو يعدلوا من سلوكهم الذى يعوقهم عن تكوين علاقات طيبة بينهم وبين الأفراد والجماعات ، وليتم نموهم فنياً ، ويؤدوا وظائفهم على أحسن وجه ممكن ، ويتعاونوا على تحقيق أهداف المؤسسة (١: ١١٨).(*)

والإشراف أولاً وأخيراً علاقة بين أشخاص تقوم على مبادئ صادرة من القلب والروح والعقل توضح العمل للمشرف عليهم وتساعدهم على أداء

(*) يشير الرقم الأول بين القوسين إلى رقم المرجع فى قائمة المراجع المثبتة فى آخر الدراسة، كما يشير الرقم بعد النقطتين (:) إلى رقم أو أرقام الصفحات فى نفس المرجع.

مسئولياتهم بدقة وإتقان. فالعلاقة الإشرافية إذن هي الوسيلة الإيجابية والأساسية التي عن طريقها تسهل وتتم عملية التعليم ويجب على كل من المشرف والمشرف عليه استخدام العلاقة الإشرافية بحكمة واتزان ، أي على أساس مهني، حتى لا يعتمد عليها الأخصائي كل الاعتماد ولا يسهم في نموه المهني بقدر كاف ومعقول.

والعلاقة الإشرافية هي حجر الزاوية في بناء الإشراف ، وهي المعبر بين المشرف ومن يشرف عليه ، وهي سر نجاح الإشراف أو فشله ، ولا يمكن للمشرف أن يستخدم ويستغل مهاراته للمساعدة من يشرف عليه بدونها ، حيث تصبح مهاراته عديمة الفائدة.

ولما كانت العلاقة الإشرافية تحتاج إلى فترة من الزمن كي تتكون وتزدهر ، فهي تنمو وتتغير نتيجة للخبرات المختلفة التي يمر بها كل من المشرف والأخصائي في الاجتماعات المختلفة والتي تبدأ من المقابلة التمهيدية أو ما قبلها ، لذا كان من الضروري أن يتعرف المشرف على مقدار هذا النمو وهذا التغيير الذي يطرأ على هذه العلاقة من وقت لآخر ليبحث بالتالي عن العوامل المختلفة التي كانت وراء ذلك والتي أثرت عليها سلباً أو إيجاباً ، قوة أو ضعفاً ، فيعمل على تدعيم عوامل القوة ويعالج عوامل الضعف.

ولما كان من الضروري استخدام القياس للإرتقاء بمستوى النتائج التي نتوصل إليها عند إجراء بحوث الخدمة الاجتماعية وكذا تقييم مدى فاعلية التدخل المهني (٢: ٢٣٥) ، فقد فكر الباحث في إيجاد وسيلة (أداة) يستطيع بها المشرف متابعة نمو العلاقة الإشرافية وتطورها من وقت لآخر ، ومن ثم فقد تحدد موضوع هذه الدراسة في تصميم مقياس العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائي الجماعة من منظور الخدمة الاجتماعية.(*)

(*) المشرف : هو ذلك الشخص المسئول عن توجيه الأخصائيين ومساعدتهم في أداء وظائفهم والقيام بمسئولياتهم على أحسن وجه ممكن ، وهو غالباً ما يكون أخصائي اجتماعي تخرج منذ فترة طويلة وذو خبرة ومهارة وإعداد في مجال تخصصه.

ثانياً : أهمية الدراسة :

١- تهتم الخدمة الاجتماعية بتقييم تدخلها المهنى ، ولابد أن يخضع هذا التقييم لنوع من القياس لتوضيح مدى فاعلية التدخل المهنى ، وبدون مقياس فعال تعتبر عملية تقييم التدخل المهنى ناقصة وغير مكتملة (٣: ١٠٣) ، ومن هنا تسعى هذه الدراسة إلى تصميم مقياس للعلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة ، وهذا يحقق مزيد من الدقة والموضوعية فى تقدير جهود المشرف فى عمله مع من يشرف عليهم.

٢- إن استخدام المقاييس فى الخدمة الاجتماعية يساعد على اكتشاف العلاقات بين الظواهر وبعضها البعض بصورة علمية تتيح الحصول على بيانات يمكن تحليلها بأساليب إحصائية متقدمة (٤ : ٧٢) ، ومن ثم فإن محاولة تصميم هذا المقياس تعتبر خطوة نحو تطوير وسائل القياس فى الخدمة الاجتماعية.

٣- إن تقدم الأخصائى فى نموه المهنى من مرحلة إلى أخرى لا يمكن أن يتم إلا من خلال هذه العلاقة الإشرافية ، والتى يتوقف عليها نجاح عملية المساعدة ، ومن ثم فإن هذا المقياس يفيدنا فى تقييم نمو هذه العلاقة وكذا تقييم النمو المهنى للأخصائى.

٤- أن معظم مشكلات اليوم وأكثرها أهمية ، هى تلك المشكلات التى تتناول العلاقات بين الناس مما يجعل أى جهد مهنى يبذل فى مساعدة الناس كى يتفهموا كيف يتعاملون مع بعضهم البعض هو جهد ضرورى له قيمته.

أخصائى الجماعة : هو أخصائى اجتماعى مسئول عن مساعدة وتوجيه الجماعة أو الجماعات التى يعمل معها نحو تحقيق أهدافها التى يجب أن تتمشى مع وظيفة المؤسسة مستخدماً فى ذلك طريقة خدمة الجماعة كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية.

وهذه الدراسة تركز على أهمية العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائي الجماعة والتي تنعكس بدورها على علاقة الأخصائي بالجماعة التي يعمل معها، حيث يساعد أعضائها على تكوين العلاقات الطيبة اللازمة لنموهم وتكيفهم.

ثالثاً : مفهوم العلاقة الإشرافية :

يرى علماء الاجتماع أن العلاقة هي الرابطة أو الاتصال بين فرد وآخر يؤثر فيه ويتأثر به ، لذلك فهم يؤكدون على أن التفاعل ركن أساسي لقيام أية علاقة بين الأفراد ، وقد ذكر " هومانز G. Hommans " أن العلاقة هي اتصال فرد بآخر عن طريق المواجهة المباشرة يؤثر فيه ويتأثر به ، وأضاف بأن العلاقة والتفاعل يمثلان مظهرين لحقيقة أساسية (٥: ٥٢٩).

وهناك من يؤكد أن التفاعل أساس قيام أي علاقة ، حيث أنها تبدأ بفعل اجتماعي معين يصدر عن شخص ما، ويعقبه رد فعل يصدر عن شخص آخر ويطلق على التأثير المتبادل بين الشخصين التفاعل ، ويحدث هذا التفاعل بأساليب متعددة ، فقد يكون بطريق مباشر أو غير مباشر ، باستخدام أساليب الاتصال اللفظي أو غير اللفظي مع عدد كبير من الأفراد أو عدد محدود منهم ، ويأخذ أنماطاً مختلفة ، وحينما تستقر أنماط التفاعل وتأخذ أشكالاً منتظمة فإنها تحول إلى علاقات اجتماعية (٦: ١٨٧ – ١٨٨).

وقد أشار قاموس العلوم الاجتماعية إلى العلاقة بأنها الروابط والآثار المتبادلة بين الأفراد والمجتمع ، والتي تنشأ عن طبيعة اجتماعهم وتبادل مشاعرهم وأحاسيسهم وتفاعلهم في بوتقة المجتمع ، وهذه إما أن تكون بناءة أو هدامة ، مباشرة أو غير مباشرة ، وقد تكون ملحوظة وبصفة شعورية ، أو تنمو في الخفاء وبصفة سرية (٧: ٤٠٣).

أما علماء النفس فيجمعون على أن التفاعل الاجتماعى أهـــم عنـــاصر العلاقات الاجتماعية ، فهناك من أشار إلى أنه عندما يلتقى فردان ويؤثر أحدهما فى الآخر ويتأثر به وتتكرر هذه الظاهرة وتستقر ، فتسمى الصلة التى تجمـــع بين الفردين بالعلاقات ، ويسمى التغير الذى يحدث نتيجة لتبادل التأثير والتـــأثر بالتفاعل ، والعلاقات والتفاعل مصطلحان مرتبطان ويكاد لا يحدث أحدهما دون الآخر (٨: ٢٠٨).

وفى الخدمة الاجتماعية فقد استقرت العلاقة كمفهوم مـــهنى وأصبحـــت القدرة على تكوينها مهارة أساسية لمن يمارس هذه المهنى (٩: ١٥٥ - ١٥٧) ، فالعلاقة التى تقوم بين الأخصائى الاجتماعى - على اختلاف وظيفته - والعميل الذى يقوم بمساعدته ، هى علاقة مهنية وهى التى تسيطر على شعور وتفـــاعل المشتركين فيها بدرجة تسمح بتوصيل خدمات المؤسسة للعملاء ، وتقوم علـــى أساس من الثقة والاحترام والحرية المتبادلة (١٠: ١٦٧ - ١٦٩).

كما ينظر إلى هذه العلاقة على أنها التفاعل السيكولوجى بين الأخصائى والعميل بحيث يؤدى ذلك إلى غرض معين تهدف إليه المهنة ، وهناك من يـرى أن هذه العلاقة هى ارتباط مؤقت بين العميل والأخصائى الاجتماعى، تتفاعل فيه مشـــاعر وأفكـــار كـــل منـــهما تفـــاعلاً هادفـــاً لتحقيـــق عمليـــة المســـاعدة (٩: ١١٩ - ١٣٤).

والعلاقة المهنية فى الخدمة الاجتماعية بصفة عامة هى ناتج المثـــيرات والاستجابات التى تتم بين الأخصائى الاجتماعى والوحدة الإنسانية التى يتعـــامل معها فرداً أو جماعة أو مجتمع ، وهى تبدأ مع بداية الاتصال بين طرفى العلاقة ولا تتم إلا بالتفاعل المباشر بينهما ، وتمثـــل العلاقـــة المهنيـــة فـــى الخدمـــة الاجتماعية المبدأ الأم ، وتحتل مكان الصدارة بين مبادئ طرقها الثلاث (خدمـــة الفرد ، وخدمة الجماعة ، وتنظيم المجتمع) ، ويأخذ بها الأخصائى الاجتمـــاعى

كأساس فى عملية المساعدة ، ومن خلالها تنتقل تيارات التفاعل منـه وإليـه ، وعن طريقها يمكن تحقيق الأهداف المرجوة (١١: ٣٨٩ - ٣٩٠).

والعلاقة الإشرافية التى نحن بصددها ، هى علاقة بين طرفين تقوم على الاحترام المتبادل والثقة المتبادلة والاشتراك فى تحمل المسئولية ، فهى عمليـة ديناميكية تتضمن النمو والتقدم لكل من المشـرف والأخصـائى ، وتبـدأ فـى اجتماعهما التمهيدى وتقوى بمضى الزمن (١٢: ٣٠).

والعلاقة الإشرافية تزيل بصفة عامة ضغوط ومخاوف وإحباط وعـدم أمن الأخصائيين ، كما أنها تطلق عنـان قدراتـهم ، ورغباتـهم ، وآمالـهم ، وطموحهم ، وتساعد على التخلص من الشك والريبة ، والتواكل على المشرف ، وتوجد الثقة ، والقدرة على الاستفادة من المساعدة وأخذ القرارات السليمة.

وفى ضوء ما سبق يمكن أن نحدد مفهوم العلاقة الإشرافية إجرائياً فـى هذه الدراسة على النحو التالى :

- أنها صورة من صور العلاقات الاجتماعية ، تعتمد على التفاعل المهنى بين المشرف المعين من قبل المؤسسة – ذو الإعداد والخبرة والمهارة فى مجال تخصصه – وشخص آخر أقل منه معرفة ومهارة (أخصائى الجماعة).
- من خلال هذه العلاقة يقوم المشرف بمساعدة الأخصائى لينمو كفرد ويـؤدى وظيفته على أحسن وجه ممكن.
- أنها عملية ديناميكية تتضمن النمو والتقدم لكل من المشرف والأخصـائى ، وتقوم على أساس عقلى والعاطفة فيها عنصراً مساعداً.
- أنها وسيلة وليست غاية ، فهى علاقة إيجابيـة هادفـة ، ومصـدر أمـن للأخصائى.
- العلاقة الإشرافية عملية قيادية وموضوعية.
- تنمو تلقائياً.

- يقوم المشرف بخلق وتهيئة المناخ المادى والنفسى والاجتماعى الذى يساعد على تكوين هذه العلاقة وتحقيق أهدافها (١٣: ٩).
- تعتمد على الثقة والاحترام والحرية المتبادلة والاشتراك فى تحمل المسئولية.

وفى ضوء المفهوم السابق ، فقد تحددت مؤشرات العلاقة الإشرافية ، والتى اعتمد عليها الباحث فى بناء المقياس فيما يلى :- (١٢: ٢٩).

١- **الثقة المتبادلة** : وتعنى ثقة الأخصائى فى المشرف كشخص لـه تدريبه الخاص ، وصفاته الخاصة ، وقدراته الفائقة ، معين من قبل المؤسسة لمساعدته على النمو والتقدم ، ومن أهم عوامل تكوين الثقة بين المشرف والأخصائى هو تقبله له ، وإظهار شعور الاحترام والعطف والمودة لـه ، والاهتمام به وبمشكلاته، والعمل على مساعدته ، أما الثقة من جانب المشرف فإنها تعنى أولاً ثقة المشرف فى نفسه على أنه قادر على مساعدة الأخصائى وتحقيق أهداف عملية الإشراف ، كما تعنى ثانياً ثقة المشرف فى الأخصائى وذلك من حيث استعداده للنمو والتغير وتحمل المسئولية فى حدود قدراته.

٢- **الاحترام المتبادل** : ويتمثل فى احترام المشرف للأخصائى مهما كان شكله أو لغته أو مظهره أو مستواه المهنى ، أى يجب أن تكون العلاقة خالية من التحيز الوجدانى أو الانحراف العاطفى كالحب والنفور ، كما يجب على الأخصائى أن يحترم المشرف الذى يكرس وقته ومجهوداته ويستخدم خبراته ومهاراته لمساعدته ، وذلك بتقدير الأخصائى لمشاعر المشرف ومجهوداته وتقبله لمساعدته.

٣- **الحرية المتبادلة** : وتعنى أن يشعر المشرف بالحرية أثناء تأديته لوظيفته المهنية ، وحرية المشرف لا تعنى أنه حر فى تقديم المساعدة لمن يشاء ، ولكن الحرية هنا تعنى معرفته لحدوده ، ولا شك أن وظيفة المؤسسة هى

العامل الوحيد الذى يزوده بتلك الحدود ، أما الحرية من جانب الأخصائى، فتعنى أنه حر فى تقبل مساعدة المشرف وآرائه واقتراحاته له أو رفضها ، وعلى المشرف أن يبصر الأخصائى فى حالة عم تقبله لرأى أو اقتراح أو مساعدة بالفوائد التى يمكن أن يحصل عليها أو تحصل عليها الجماعة التى يعمل معها نتيجة لذلك ، ويساعده بمهارة على أن يقرر ما يراه فى ذلك ، وبعبارة أخرى يجب أن تكون العلاقة خالية من السيطرة والإرغام ، لأن استعمالهما يتعارض مع مبدأ حق تقرير المصير ، وهو أحد المبادئ الأساسية فى الخدمة الاجتماعية.

٤- **الاشتراك فى تحمل المسئولية** : يجب ألا يشعر الأخصائى بأنه المسئول الوحيد عما يحدث فى الجماعة التى يعمل معها ، بل يجب عليه أن يعرف أن هناك عوامل أخرى مسئولة عن ذلك ، وأن المشرف والمؤسسة يشاركانه هذه المسئولية ، ولا شك أن معرفة الأخصائى لذلك تزيد من أمنه وطمأنينته وثقته فى نفسه ، وهذا يساعد بالتالى على القيام بدوره على أحسن وجه ممكن.

والمشرف مسئول عن القيام بالعملية التعليمية ، كما أنه مسئول عن تأدية دوره القيادى بكفاءة عالية حتى يمكنه أن يساعد الأخصائى على النمو المهنى (١٤: ٣٧).

ومما لا شك فيه أن كلاً من المشرف والأخصائى له دور كبير فى التأثير على العلاقة الإشرافية ، فاتجاه المشرف ، وكذلك فهمه لوظيفته وللمؤسسة ووظيفتها ودورها فى المجتمع ، وكذلك ثقته فى نفسه ، وقدرته على استخدام نفسه بطريقة بناءه له دور كبير فى العلاقة الإشرافية ، وكذلك فإن خبرة الأخصائى وفهمه لوظيفته ، ومعرفته لمناطق قوته وضعفه ، وقدرته على تكوين العلاقات الإيجابية ، وفهمه لعملية الإشراف وأغراضها ، كلها عوامل ذات تأثير هام على تكوين العلاقة الإشرافية الإيجابية (١٥: ٥١ - ٥٢).

رابعاً : مجالات الدراسة :

١- المجال المكاني :

يتمثل المكان المكاني الذى أجريت فيه عمليات اختبار صلاحية المقيـاس (الاتساق الداخلى ، الصدق ، الثبات) فى ثلاث مؤسسات تعمل فى مجال الرعاية الاجتماعية هى :

- مؤسسة دور التربية بالجيزة.
- مؤسسة الوحدة الشاملة لرعاية الأحداث بالمحلة الكبرى.
- مؤسسة الجمالية الاجتماعية للبنين بالدراسة.

وقد وقع اختيار الباحث لهذه المؤسسات نظراً لتوفر عـــدد كـــاف مـــن الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات بهذه المؤسســـات ، بمـــا يسمح للباحث إجراء عمليات صلاحية المقياس ، كما يتوفر فى هذه المؤسســـات الإشراف المهنى.

٢- المجال البشرى :

شملت الدراسة عينة من الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملـــون مـــع الجماعات فى المؤسسات الثلاثة السابق ذكرها فى المجال المكانى ، حيث تـــم اختيار عشرة أخصائيين من كل مؤسســـة ، وكـــان متوســـط أعمـــار هـــؤلاء الأخصائيين ٣٢٫٤ سنة بانحراف معيارى ٤,٢ سنة ، وكلهم حـــاصلين علـــى بكالوريوس الخدمة الاجتماعية ، ومتوسط فترة عملهم بهذه المؤسسات ٦,٤ سنة بانحراف معيارى ٢,١ سنة.

٣- المجال الزمنى :

لما كان المجال الزمنى يعبر عن الفترة التى تم خلالها جمع البيانات من مجتمع البحث ، فإنه فى إطار اختبار صلاحية المقياس الذى نحن بصدده فقـــد طبق على الأخصائيين الاجتماعيين فى المؤسسات المذكورة على النحو التالى :

أ- بالنسبة لاختبار الاتساق الداخلي للمقياس ، فقد طبق المقياس يـوم الاثنيـن ١٠/٧/١٩٩٧ بمؤسسة دور التربية بالجيزة.

ب- بالنسبة لاختبار ثبات المقياس بطريقة التجزئة النصفية ، فقد طبق المقيـاس بجزأيه على الأخصائيين الاجتماعيين بمؤسسة الوحـدة الشـاملة لرعايـة الأحداث بالمحلة الكبرى يوم السبت ١٥/٣/١٩٩٧.

أما اختبار ثبات المقياس بطريقة إعادة الاختبار ، فقد أجرى بمؤسسـة الجمالية الاجتماعية للبنين ، وكـان التطبيـق الأول للاختبـار يـوم الاثنيـن ١٧/٣/١٩٩٧ ، أما التطبيق الثاني فقد تم يوم الخميس ٢٧/٣/١٩٩٧.

خامساً : خطوات تصميم مقياس العلاقة الإشرافية :

توجد طرق كثيرة لإعداد المقاييس ، ولكل طريقة مزاياها وعيوبـها ، ولقد اعتمد الباحث على طريق " ليكرت " Likert حيث أنها تعتـبر من أهـم الطرق وأكثرها انتشاراً ، وقد سار تصميم المقياس طبقاً لهذه الطريقة بـالمراحل التالية (١٦: ١٥٤ - ١٥٨) :-

المرحلة الأولى : المرحلة التصميمية (تحليل وتحديد مفهوم العلاقة الإشرافية) :

قام الباحث باستعراض عدد كبير من تعاريف العلاقة الإشـرافية فـي المراجع العربية والأجنبية ثم استخلص منها المفهوم الإجرائي التي تتبناه هـذه الدراسة والسابق ذكره ، وقام الباحث باستطلاع آراء ٢٠ عضواً من أعضـاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، حول هـذا المفـهوم وطلب منهم تحديد المؤشرات التي تعتمد عليها العلاقة الإشرافية ، وقد جـاءت استجابتهم مؤيدة لمفهوم الباحث للعلاقة الإشرافية ومؤشراتها الأربعة مع إدخـال بعض التعديلات عليها ، وقد اقترح بعض أعضاء هيئة التدريس تقسـيم هـذا

المقياس إلى جزأين منفصلين ، أحدهما خاص بعلاقة أخصائى الجماعة بالمشرف ، والثانى خاص بعلاقة المشرف بالأخصائى وقد بلغت نسبة هؤلاء ٣٠% ، بينما ترى نسبة ٧٠% من أعضاء هيئة التدريس أنه يمكن الاستغناء عن الجزء الثانى ويكفى التعرف على آراء واتجاهات الأخصائى نحو هذه العلاقة ، حيث أننا نفترض أن المشرف يملك من الخبرات والمهارات والمعارف ما يمكنه من تكوين هذه العلاقة الطيبة بمؤشراتها الأربعة مع من يشرف عليهم ، وقد أخذ الباحث بهذا الرأى لإيمانه بأن المشرف هو الذى يخلق المناخ المادى والنفسى والاجتماعى الذى يساعد على تحقيق العملية الإشرافية لأهدافها ، كما أنه يتميز بمعلوماته الغزيرة وخبراته الوفيرة مما يمكنه من تكوين هذه العلاقة الإيجابية ، كما يؤمن الباحث بأن اتجاهات الأخصائى نحو هذه العلاقة ما هى إلا انعكاساً ورد فعل لقدرة المشرف على تكوين هذه العلاقة الإشرافية ، فالعلاقة أساسها الاستجابات الانفعالية التى تعلو وتنخفض ، وتتقدم وتتقهقر ، على أساس السلوك الإنسانى فى المواقف الاجتماعية المختلفة وما يتبعه من استجابات مختلفة ، فالعلاقة إذن ما هى إلا حالة نفسية بين الأشخاص، وهى أداة ووسيلة لخلق وإيجاد استجابات بين كل من المشرف ومن يشرف عليه.

المرحلة الثانية : مرحلة جمع العبارات :

وفى ضوء ما يعنيه كل مؤشر من المؤشرات الأربعة للعلاقة الإشرافية، الثقة والاحترام والحرية المتبادلة والاشتراك فى تحمل المسئولية ، طلب الباحث من بعض طلاب الدراسات العليا بكلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان (تخصص خدمة الجماعة) وعددهم ١٥ طالباً جمع وكتابة عدد من العبارات تعبر عن العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة ، على أن يكون ذلك على النحو التالى :

١- خمس عبارات تصف مظاهر سلوكية معينة يمكن أن تعبر أو تدل على ثقة الأخصائى فى المشرف من ناحية ، ثم عن ثقة المشرف فى الأخصائى من ناحية أخرى.

٢- خمس عبارات تصف مظاهر سلوكية معينة يمكن أن تعبر أو تدل على احترام الأخصائى للمشرف من ناحية ، ثم عن احترام المشرف الأخصائى من ناحية أخرى.

٣- خمس عبارات تصف مظاهر سلوكية معينة يمكن أن تعبر أو تدل على إحساس الأخصائى بالحرية فى علاقته مع المشرف من ناحية ، وإدراك المشرف لحدود تصرفاته بما يوفر للأخصائى هذا الإحساس من ناحية أخرى.

٤- خمس عبارات تصف مظاهر سلوكية معينة يمكن أن تعبر أو تدل على مشاركة الأخصائى للمشرف فى تحمل المسئولية من ناحية ، ثم مشاركة المشرف للأخصائى فى تحمل المسئولية من ناحية أخرى.

وقد استعان الباحث ببعض المصادر الأخرى لجمع وتكوين عبارات عن العلاقة الإشرافية ، منها :-

- تحليل الباحث للكتابات النظرية المتصلة بمفهوم العلاقة الإشرافية.
- انتقاء بعض العبارات من بعض الدراسات والمقاييس الاجتماعية المتعلقة بالعلاقة المهنية ، والتى سبق أن تم اختبارها أمبيريقياً (١٧).

وبذلك تجمع لدى الباحث ٥٠٠ عبارة مرتبطة بالعلاقة الإشرافية ، وبتحليل محتوى هذه العبارات اختار الباحث مجموعة منها وأضاف إليها مجموعة أخرى من العبارات تمثل درجات متباينة من العلاقة الإشرافية ، وقد أعيد صياغة بعض العبارات واستبعد منها مالا يتصل بمؤشرات العلاقة الإشرافية ،وكذلك العبارات التى قد تحتمل أكثر من معنى والعبارات المنفية

مرتين ، والعبارات الغامضة ، والعبارات التى تعبر عن حقـائق ، والعبـارات التى يحتمل أن يقبلها أو يرفضها جميع أفراد البحث ، وقد أبقيت العبارات التـى يعتقد الباحث أنها تمثل مجتمع المحتوى للعلاقة الإشرافية ، وكـانت الحصيلـة النهائية بعد هذه العملية ١٥٠ عبارة ، وتم بناء على ذلك وضع المقيـاس فـى صورته الأولى.

المرحلة الثالثة : مرحلة التحكيم على المقياس فى صورته الأولى :

عرض المقياس فى صورته الأولى على عشرين عضواً مـن أعضـاء هيئة التدريس بكليات الخدمة الاجتماعيـة الآداب والتربيـة بجامعـة حلـوان (١٢ خدمة اجتماعية ، ٤ اجتماع ، ٤ علم نفس) وطلب الباحث من كل منـهم التحكيم بالنسبة لكل عبارة فى ضوء بعض المعايير منها :-

أ- مدى ارتباط العبارة بالعلاقة الإشرافية.

ب- مدى ارتباط العبارة بالمؤشر من حيث المضمون والصياغة.

جـ- تحديد العبارات الموجبة والسالبة فى المقياس.

د- مدى وضوح العبارات وسهولتها.

هـ- حذف أو إضافة ما يرونه مناسباً من عبارات.

وفى ضوء الإجابات والمقترحات التى وردت من السـادة المحكميـن ، وفى ضوء ملاحظاتهم ، أعاد الباحث صياغة بعض العبارات والتخلـص مـن العبارات التى لم تحصل على موافقة ٩٠% من المحكمين كحد أدنى للاتفاق.

المرحلة الرابعة : مرحلة انتقاء العبارات :

كانت محصلة المرحلة السابقة أن تبقى لدى البـاحث ٨٥ عبـارة قـام بوضعها على أساس تدرج خماسى ، بحيث تكن الاستجابة لكل عبارة بـإحدى الاستجابات التالية :-

موافق جداً   موافق   لا أعرف   أرفض   أرفض جداً

ولقد طلب من المبحوث وضع علامة (✓) تحت الاستجابة المناسبة له أمام كل عبارة، كما أعطيت له بعض التعليمات الأخرى والتى تضمنتها صحيفة الوجه للمقياس .

ولتصحيح المقياس فقد أعطيت لكل استجابة من هذه الاستجابات وزناً ، بحيث تعطى الاستجابة (موافق جداً) ٥ درجات ، وتتدرج هذه القيمة حتى تصل إلى الاستجابة (أرفض جداً) فتعطى درجة واحدة ، وذلك بالنسبة للعبارات الإيجابية ، أما العبارات السلبية فيتم تصحيحها بالصورة العكسية ، حيث تعطى الاستجابة (موافق جداً) درجة واحدة بينما تعطى الاستجابة (أرفض جداً) خمس درجات.

وقام الباحث بتطبيق المقياس فى صورته هذه على عشرة أخصائيين اجتماعيين فى مؤسسة دور التربية بالجيزة ، وقد قام الباحث باستخراج الدرجة الكلية لكل أخصائى ، ثم قام بحساب معاملات الارتباط (سبيرمان) بين درجات الاستجابة لكل عبارة والدرجة الكلية للمقياس ، وقد استبعدت العبارات التى لا ترتبط ارتباطاً عالياً بالدرجة الكلية ، أى العبارات التى كان معامل ارتباطها أقل من ٠,٧ ، وكانت العبارات التى استبعدت طبقاً لذلك ٤٥ عبارة ، وتبقى ٤٠ عبارة جيدة ، بمعنى أنها ميزت الأخصائيين إلى فئات تتفق كثيراً مع تميزهم إلى فئات بحسب درجاتهم على المقياس ككل ، وأصبحت هذه العبارات هى الصيغة النهائية للمقياس.

وقد استخدم الباحث أيضاً معامل ارتباط (سبيرمان) للتأكد من الاتساق (الاتفاق) الداخلى لمؤشرات المقياس ، وجدول رقم (١) يوضح ذلك.

جدول رقم (١)

يوضح معاملات الارتباط بين مؤشرات المقياس والدرجة الكلية للمقياس

البيـــــــــان	قيمة ر المحسوبة	قيمة ر الجدولية	دلالة الارتباط عند مستوى معنوية ٠,٠٥
الارتباط بين الثقة والاحترام.	٠,٧٤٥	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين الثقة والحرية.	٠,٧٨٥	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين الثقة والمشاركة.	٠,٧٨٩	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين الثقة والمجموع الكلى.	٠,٧٢٢	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين والاحترام والحرية.	٠,٦٨٥	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين والاحترام والمشاركة.	٠,٧٠٢	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين والاحترام والمجموع الكلى.	٠,٦٩٢	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين والحرية والمشاركة.	٠,٧٤٢	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين الحرية والمجموع الكلى.	٠,٧٥١	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الارتباط بين المشاركة والمجموع الكى.	٠,٧١٥	٠,٦٣٢	دال إحصائياً

يتبين من الجدول رقم (١) أن معاملات الارتباط بين درجات كل مؤشر من مؤشرات المقياس الأربعة ودرجات المقياس الكلية طردى ودال إحصائيـــاً ، كما يتبين أيضاً أن معاملات الارتباط بين المؤشرات وبعضها البعض طرديـــة ودالة إحصائياً ، حيث كانت قيمة ر المحسوبة أكبر من قيمة ر الجدوليـــة عنـــد مستوى معنوية ٠,٠٥ ودرجات حرية (٨) ، وهذا ما يؤكد الاتفاق الداخلى بيـــن مؤشرات المقياس (١٨: ١٦٤) وذلك مما دفع الباحث إلى قبول هذه العبـــارات لقياس العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة.

المرحلة الخامسة : مرحلة الصياغة النهائية للمقياس :

فى هذه المرحلة وضع الباحث العبارات المميزة وعددها ٤٠ عبارة على المقياس ، وهذه العبارات تتصل بآراء الأخصائى فى بعض المواقف المرتبطة بالعملية الإشرافية (منها ٢٦ عبارة إيجابية ، ١٤ عبارة سلبية) ، وتتكون الدرجة الكلية للمبحوث من مجموع الدرجات التى يحصل عليها من استجاباته بالنسبة إلى العبارات الإيجابية والسلبية معاً.

ولدقة التصحيح ميز الباحث العبارة الموجبة من العبارة السالبة على ورقة الإجابة الخاصة بالمقياس بوجود نقطة (٠) على يمين رقم العبارة السالبة، أى أن العبارة السالبة تكون هكذا :

٠ (٢) .. ..

بينما تكون العبارة الموجبة هكذا :

(١) .. ..

هذا ويتكون المقياس من ٣ ورقات للتعليمات والأسئلة ، وورقة إجابة للمقياس.

المرحلة السادسة : مرحلة التأكد من صلاحية المقياس :

للتأكد من صلاحية المقياس قام الباحث بما يلى :

(١) بالنسبة لثبات المقياس : يقصد بثبات المقياس Reliability :

أنه موثوق به ويعتمد عليه ، حيث أنه يتصف بالموضوعية والاستقرار، كما يقصد بثبات المقياس أنه لو كررنا عملية تطبيق المقياس على نفس الشخص لتوصلنا إلى نفس النتائج تقريباً ، أى أن درجة الفرد على المقياس لا تتغير تغيراً جوهرياً بتكرار إجراء الاختبار عليه (١٩: ٥٩) ، وهناك طرق متعددة لحساب ثبات المقياس منها طريقة إعادة الاختبار Test Retset ، وطريقة الصور المتكافئة Equivalent Forms ، وطريقة التجزئة النصفية Split Half (٢٠: ١١٠ – ١١٥) ، وقد استخدم الباحث طريقة التجزئة النصفية وطريقة إعادة الاختبار للتأكد من ثبات المقياس ، وذلك على النحو التالى :

أ- طريقة التجزئة النصفية :

قام الباحث بتقسيم المقياس إلى جزأين يحمـــل الجـــزء الأول الأرقـــام الفردية (١ ، ٣ ، ٥ ، ٠٠٠ ، ٣٩) ويحمل الجزء الثـــانى الأرقـــام الزوجيـــة (٢ ، ٤ ، ٦ ، ٠٠٠٠ ، ٤٠) ، وقام بتطبيق المقياس بجزأيـــه علـــى عشـــرة أخصائيين اجتماعيين يعملون مع الجماعات بمؤسسة الوحدة الشـــاملة لرعايـــة الأحداث بالمحلة الكبرى، وقد طبق المقياس مرة واحدة فـــى نفـــس الوقـــت ، ثم قام الباحث بتصحيحه ، وتم حساب معامل الارتباط بين درجات الأخصـــائيين على الجزء الأول من المقياس ودرجاتهم على الجزء الثانى منه ، وجـــدول (٢) يوضح ذلك.

جدول رقم (٢)

يوضح نتائج تطبيق المقياس بجزأيه على الأخصائيين

م	الدرجة فى الجزء الأول (س)	الدرجة فى الجزء الثانى (ص)	رتب س	رتب ص	ف	ف٢
١	٨٦	٩١	٢	١	١	١
٢	٧٦	٧٤	٩	١٠	١	١
٣	٧٥	٧٩	١٠	٨	٢	٤
٤	٨٥	٨٧	٣	٢	١	١
٥	٨٤	٨١	٤	٥	١	١
٦	٧٧	٨٠	٨	٦,٥	١,٥	٢,٢٥
٧	٧٩	٨٢	٧	٤	٣	٩
٨	٨٠	٧٥	٦	٩	٣	٩
٩	٨٣	٨٠	٥	٦,٥	١,٥	٢,٢٥
١٠	٨٧	٨٣	١	٣	٢	٤
						٣٤,٥

ومن الجدول رقم (٢) يمكن حسابي معامل ارتباط سبيرمان كما يلي :-

$$ر = ١ - \frac{٦ \text{ مجـ } ف^٢}{ن (ن^٢ - ١)} \quad (٢١: ٢٥٧)$$

$$= ١ - \frac{٦ \times ٣٤,٥}{١٠ (٩٩)} = ٠,٧٩$$

وبتطبيق معادلة " سبيرمان براون " لإيجاد معامل ثبات الاختبار كلـه ، كانت النتائج كالآتي :-

$$\text{معامل ثبات الاختبار كله} = \frac{٢ \times \text{معامل الارتباط بين نصفي المقياس}}{١ + \text{معامل الارتباط بين نصفي المقياس}}$$

(٢٠: ١١٦)

$$= \frac{٢ \times ٠,٧٩}{١ + ٠,٧٩} = ٠,٨٨$$

وهذا يدل على أن المقياس يتسم بدرجة عالية من الثبات.

ب- طريقة إعادة الاختبار :

لما كانت درجات ثبات المقياس يمكن تقديرها بحساب معامل الارتبـــاط بين نتائج تطبيقه فى فترتين مختلفتين ، على ألا تكون المدة التى تمضـــى بيـــن التطبيقين طويلة حتى لا يتخللها قدر من النمو يكفى لإحداث فرق بيـــن نتـــائج التطبيقيين ، وألا تكون قصيرة بدرجة تسمح بتأثير عـــامل التذكـــر والتدريـــب (٢٢: ٤١٥ - ٤٢٠)، لذا وصفت طريقة إعادة الاختبار بأنها من أهم أســـاليب حساب الثبات ، وأن معامل الارتباط الذى نحصل عليه يعبر عن مـــدى ثبـــات الاختبار (٢٣: ٣٤٩).

وقد قام الباحث بتطبيق هذه الطريقة أيضاً للتأكد من ثبات المقياس حيث قام بتطبيقه على عشرة أخصائيين اجتماعيين يعملون مع الجماعـــات بمؤسســـة الجمالية للبنين بالدراسة ، وبعد مضى عشرة أيام أعيد تطبيق المقياس على نفس

الأخصائيين ، ثم قام الباحث بحساب معامل الارتباط بين ترتيب الأخصـــــائيين وفقاً للنتائج التى حصلوا عليها من تصحيح المقياس ، والجدول رقم (٣) يوضح هذه النتائج.

جدول رقم (٣)

يوضح درجات الأخصائيين فى التطبيقيين الأول والثانى للمقياس للوقوف على مدى ثباته

م	الدرجة فى التطبيق الأول (س)	الدرجة فى التطبيق الثانى (ص)	رتب س	رتب ص	ف	ف٢
١	١٧٥	١٨٥	٤	٢	٢	٤
٢	١٧٤	١٨٠	٥	٤	١	١
٣	١٧٩	١٨٢	٣	٣	٠	٠
٤	١٨٥	١٩٠	١	١	٠	٠
٥	١٦٠	١٥٨	٨	١٠	٢	٤
٦	١٥٥	١٦٢	١٠	٩	١	١
٧	١٥٩	١٦٥	٩	٧,٥	١.٥	٢,٢٥
٨	١٨٠	١٧٠	٢	٦	٤	١٦
٩	١٧٠	١٦٥	٧	٧,٥	٠,٥	٠,٢٥
١٠	١٧٢	١٧٥	٦	٥	١	١
						٢٩,٥

$$\text{ر} = ١ - \frac{\text{٦ مجـ ف}^{٢}}{\text{ن (ن}^{٢} - ١)}$$

$$= ١ - \frac{٦ \times ٢٩,٥}{٩٩٠} = ٠،٨٢$$

وبالكشف فى جدول معنوية الارتباط عند درجات حرية ٨ (ن - ٢) ومستوى معنوية ٠,٠٥ تبين أن معامل الارتباط ذات دلالة إحصائية ، حيث كانت قيمة ر الجدولية ٠,٦٣٢ مما يدل على ثبات المقياس.

هذا ويوضح الجدول رقم (٤) الدلالة الإحصائية لمعاملات ثبات مؤشرات المقياس الأربعة.

جدول رقم (٤)

يوضح الدلالة الإحصائية لمعاملات ثبات مؤشرات المقياس الأربعة

مؤشرات العلاقة الإشرافية	قيمة ر المحسوبة	قيمة ر الجدولية	الدلالة الإحصائية
الثقة	٠,٨٥	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الاحترام	٠,٧٥	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الحرية	٠,٨٠	٠,٦٣٢	دال إحصائياً
الاشتراك فى تحمل المسئولية	٠,٧٨	٠,٦٣٢	دال إحصائياً

يلاحظ من الجدول رقم (٤) أن معاملات ثبات مؤشرات المقياس (مؤشرات العلاقة الإشرافية) ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ٠,٠٥.

(٢) بالنسبة لصدق المقياس :

للصدق Validity أهمية كبرى فى بناء الاختبارات النفسية والاجتماعية، ذلك لأنه يكشف عن محتوياتها الداخلية ، ويعتبر الاختبار صادقاً ، إذا كان يقيس الصفة أو القدرة التى قصد به قياسها (٢٤: ٩٧) ، أو أن يكون الاختبار مفيداً فى تحقيق هدف معين ، هو فى العادة قياس أحد المتغيرات ، والاختبار الصادق ثابت بالضرورة ، لكن الاختبار الثابت ليس صادقاً بالضرورة.

ويقسم الصدق إلى قسمين ، القسم الأول ويطلق عليه الصدق الوصفـــي ويشمل الصدق الفرضي والصدق السطحي والصدق المنطقي ، والقسم الثـــاني يطلق عليه الصدق الإحصائي ويشمل الصدق الذاتي والصدق التجريبي والصدق العاملي (٢٥: ٣٣٥).

وللتحقق من صدق مقياس العلاقة الإشرافية استخدم الباحث عدة أساليب هي :-

أ- الصدق السطحي أو الظاهري **Face Validity** :

ويعني المظهر العام للإختبار ، ومدى مناسبة الاختبار للمختبرين مـــن ناحية التعليمات ، وصلاحية الأسئلة لإثارة الاســتجابات المناســبة للمختـــبرين (٢٥: ٣٣٧) وعلى ذلك فالصدق الظاهري يعني كيف يبدو الاختبار صادقاً فـــي نظر من يقرأ هذا الاختبار.

وفي هذا المجال قام الباحث بعرض المقياس على عدد من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكليات الخدمة الاجتماعية والآداب والتربية بجامعة حلوان في مجالات الخدمة الاجتماعية وعلم الاجتماع وعلم النفس ، وذلـــك لتوضيـــح رأيهم في المقياس وصلته بالمؤشرات التي يتضمنها ، وكذلك مـــدى وضـــوح العبارات وسهولتها ، وقد استفاد الباحث من ملاحظاتهم واستبعد بعض العبارات غير المرتبطة أو المتداخلة ، وقد استخدمت العبارات التي أبرزت عملية التحكيم وجود اتفاق عليها بنسبة ٩٠% فأكثر.

ب- الصدق الذاتي :

وقد استخدمه الباحث كأحد أنواع الصدق الإحصائي ، ويقاس الصـــدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار (٢٦: ٥٥٣) والجدول رقم (٥) يوضح الصدق الذاتي للمقياس ومؤشراته الأربعة.

جدول رقم (٥)

يوضح الصدق الذاتى لمقياس العلاقة الإشرافية ومؤشراته الأربعة

المقياس ومؤشراته	معامل الثبات	الصدق الذاتى
الثقة	٠,٨٥	٠,٩٢
الاحترام	٠,٧٥	٠,٨٧
الحرية	٠,٨٠	٠,٨٩
الاشتراك فى تحمل المسئولية	٠,٧٨	٠,٨٨
الدرجة الكلية للمقياس	٠,٨٢	٠,٩١

ويلاحظ من الجدول رقم (٥) أن معاملات الصدق الذاتى للمقياس ومؤشراته الأربعة مرتفعة.

سادساً : الاستفادة المتوقعة من المقياس :

١- لما كان المسلم به أنه على قدر توفر العلاقة الإشرافية بين المشرف ومن يشرف عليهم تكون فاعلية أو عدم فاعلية جهود المشرف ، لذلك فإن محاولة قياسها وتحديد درجتها قوة أو ضعفاً يفيد فى تحسين أو تطوير عملية المساعدة بما يحقق الأهداف المرجوة ، ومن ثم فإن وجود مثل هذا المقياس يمكن أن يفيد المشرف فى ذلك.

٢- قد يفيد هذا المقياس فى تقويم وسائل الإشراف المستخدمة كالملاحظة أو الاجتماعات الإشرافية بأنواعها المختلفة ، وذلك لتحديد مدى فاعليتها فى تكوين العلاقة الإشرافية ونموها والعمل على تحسينها بإستمرار ، كما يمكن أن يستخدم هذا المقياس كمؤشر للنمو المهنى لأخصائى الجماعة.

٣- قد يفيد هذا المقياس فى اختبار العلاقة بين العلاقة الإشرافية وبعض المتغيرات الأخرى كالسن ، والجنس ، والمؤهل ، والخبرة ، ومدة العمل ودافعية الإنجاز لدى الأخصائى وغيرها.

٤- قد يساعد هذا المقياس فى تقييم العائد من التدخل المهنى الموجه نحو تكوين العلاقة الإشرافية بإعتبارها حجر الزاوية فى بناء الإشراف ، وهى المعبر بين المشرف والأخصائى ، وهى سر نجاح الإشراف أو فشله ، ولا يمكن للمشرف أن يستخدم أو يستغل مهاراته لمساعدة من يشرف عليه بدونها.

وإذا كان الباحث قد قام بتصميم واختبار هذا المقياس ، فأنه لا يدعى أنه قد وصل به إلى حد الكمال ، وبالتالى فإنه يأمل أن يستخدمه الزملاء والباحثون والأخصائيون الاجتماعيون والمشرفون فى المجالات المتعددة لطريقة خدمة الجماعة لقياس العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة.

سابعاً : الصورة النهائية لمقياس العلاقة الإشرافية :

يعرض الباحث فى الصفحات التالية الصورة النهائية لمقياس العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة ، حيث يتضمن المقياس ثلاث ورقات خاصة بالتعليمات والأسئلة وورقة واحدة خاصة بالإجابة ، ويتضمن المقياس أربعة مؤشرات أساسية خاصة بالعلاقة الإشرافية هى :-

١- الثقة المتبادلة :

وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقام : ٦،١ ، ١٠ ، ١٨ ، ١٩ ، ٢٢، ٣٣ ، ٣٤ ، ٣٥ ، ٣٩ فى المقياس.

٢- الاحترام المتبادل :

وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقام : ٣ ، ٥ ، ٩ ، ١٢ ، ١٥ ، ١٧، ٢٤ ، ٢٦ ، ٣٠ ، ٣٧ فى المقياس.

٣- الحرية المتبادلة :

وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقـــام : ٤ ، ٨ ، ١٣ ، ١٤ ، ١٦ ، ٢٥ ، ٢٧ ، ٢٨ ، ٢٩ ، ٣٨ فى المقياس.

٤- الاشتراك فى تحمل المسئولية :

وتعبر عن هذا المؤشر العبارات أرقـــام : ٢ ، ٧ ، ١١ ، ٢٠ ، ٢١ ، ٢٣ ، ٣١ ، ٣٢ ، ٣٦ ، ٤٠ فى المقياس.

مقياس العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة من منظور الخدمة الاجتماعية :

أولاً : التعليمات والأسئلة :

تعليمات خاصة بالمقياس :

عزيزى الأخصائى :

تجد فى الصفحات التالية مجموعة مـــن العبـــارات تتصـــل بـــآرائك الشخصية فى بعض المواقف المرتبطة بالعلاقة الإشرافية.

وفى ورقة الإجابة المصاحبة تجد أرقاماً تقابل أرقـــام العبـــارات فـــى المقياس نفسه ، وتجد أمام كل رقم خمس خانات كل منها عبارة عـــن نقطتيـــن وهى تحت الكلمات :

موافق جداً موافق لا أعرف أرفض أرفض جداً

بهذا الشكل :

موافق جداً	موافق	لا أعرف	أرفض	أرفض جداً
..	..	..	..	..

والمطلوب منك قراءة كل عبارة بدقة وأن تضع علامة (✓) فى الخانة التى تعبر عن رأيك الشخصى فعلاً وبصراحة مع العلم بأنه ليست هناك عبارة صحيحة وأخرى خاطئة.

سنبدأ الآن : أملأ البيانات الخاصة بدقة فى الجزء الأعلى من ورقة الإجابة ، ثم أجب عن كل عبارة ولا تترك أى عبارة دون أن تجيب عنها ، ولا تضع أكثر من علامة واحدة أمام كل عبارة ، وتأكد أنك تضع العلامة أمام الرقم الصحيح للعبارة .. أجب بسرعة وحسب انطباعك الأول ، وتذكر أنه لا توجد إجابة صحيحة وأخرى خاطئة ، وأعلم أن جميع البيانات التى ستدلى بها ستظل سراً ولن يطلع عليها أحد ، ولن تستخدم إلا لأغراض البحث فقط.

شكراً لتعاونك فى إبداء الرأى بكل صراحة وأمانة.

(الباحث)

م	العبارة
١	من الضرورى تنفيذ مشورة المشرف لأن آرائه صحيحة.
٢	المشرف هو المسئول الوحيد عما يحدث داخل الجماعة.
٣	من واجب كل أخصائى أن يقدر جهود المشرف التى يبذلها لمساعدته.
٤	الأفضل أن يعرض الأخصائى وجهة نظره فى كل ما يقوله المشرف.
٥	أحرص على عدم إحراج المشرف فى الاجتماعات الإشرافية.
٦	يتمتع المشرف بخبرات ومهارات كثيرة نحن فى حاجة إليها.
٧	أشعر بالأمن والطمأنينة لأن المشرف يشاركنى مسئوليتى فى العمل.
٨	أنفذ خطط المشرف ومقترحاته بالرغم من أننى لا أقتنع بها.
٩	المحافظة على مواعيد الاجتماعات الإشرافية غير ضرورية.
١٠	أشعر بأن المشرف مهتم بمشكلاتى ويساعدنى على حلها.

١١	يحرص المشرف على تزويد الجماعات بالأدوات والخامات اللازمة لممارسة البرنامج.
١٢	أتقبل توجيهات المشرف فى المواقف التى أخطأ فيها.
١٣	اشعر بالحرية فى علاقتى مع المشرف.
١٤	يتمسك المشرف فى كل المواقف بنظم ولوائح المؤسسة.
١٥	احترام الأخصائى لآراء المشرف ووجهات نظره أمر هام.
١٦	أتناقش مع المشرف بحرية فى بعض الموضوعات إذا تطلب الأمر ذلك
١٧	لا أهتم بالآراء التى يبديها المشرف.
١٨	من الواجب أن يلجأ الأخصائى إلى المشرف إذا واجهته مشكلة ليساعده على حلها.
١٩	أمتنع عن عرض وجهة نظرى لعدم ثقة المشرف فيما أقوله.
٢٠	من الواجب أن يزود المشرف الأخصائيين بالمعلومات التى تمكنهم من أداء عملهم بنجاح.
٢١	ألجأ إلى المشرف عندما تواجهنى مشكلة فهو شريك لى فى تحمل المسئولية.
٢٢	اعتمد على نفسى فى حل مشاكل العمل دون أن ألجأ إلى المشرف لأن خبراته محدودة.
٢٣	يحرص المشرف على مشاركتى فى تحمل المسئولية نحو الجماعة التى أعمل معها.
٢٤	تقدير مشاعر المشرف أمر غير ضرورى.
٢٥	من واجب المشرف أن يفرض آرائه الشخصية على الأخصائيين.
٢٦	يحزنى عدم تقبل بعض الأخصائيين لمساعدات المشرف.

٢٧	يمكننى قبول أو رفض آراء ومقترحات المشرف فى بعض المواقف.
٢٨	يحرص المشرف على مساعدتى كى أعبر عن وجهة نظرى فيما أقوله.
٢٩	من اللازم أن يتحكم المشرف فى الاجتماعات الإشرافية ليضمن نجاحها.
٣٠	أشعر باحترام المشرف لمشاعرى.
٣١	يحرص المشرف على توفير السجلات المختلفة التى تطلب من الأخصائيين.
٣٢	من الضرورى أن يترك المشرف الفرصة للأخصائيين لكـــى يواجـــهوا مشـــكلات العمل بأنفسهم.
٣٣	يمكننى أن استشير المشرف واستفيد بتوجيهاته وإرشاداته.
٣٤	اشعر بأن المشرف لا يثق فى قدراتى على تحمل المسئوليات.
٣٥	من الضرورى أن يحرص كل أخصائى على إقامة علاقة قوية مع المشرف.
٣٦	اشتراك المشرف مع الأخصائى فى تحمل مسئوليات العمل غير ضرورى.
٣٧	من واجب المشرف أن يحترم الأخصائى مهما كان شكله ومظهره.
٣٨	لا يسمح لى المشرف بعرض آرائى فى بعض الموضوعات.
٣٩	من الواجب أن يثق كل أخصائى فى المشرف فهو أكثر منه خبرة ومعرفة.
٤٠	مناقشة المشاكل مع المشرف ضياع الوقت.

مقياس العلاقة الإشرافية بين المشرف وأخصائى الجماعة من منظور الخدمة الاجتماعية

ثانياً : ورقة الإجابة :

اسم الأخصائى : .... تاريخ الميلاد : ....

المؤهل : .... مدة العمل بالمؤسسة : ....

م	موافق جداً	موافق	لا أعرف	أرفض	أرفض جداً
١	..	..	..	..	..
٢	..	..	..	..	..
٣	..	..	..	..	..
٤	..	..	..	..	..
٥	..	..	..	..	..
٦	..	..	..	..	..
٧	..	..	..	..	..
٨	..	..	..	..	..
٩	..	..	..	..	..
١٠	..	..	..	..	..
١١	..	..	..	..	..
١٢	..	..	..	..	..
١٣	..	..	..	..	..
١٤	..	..	..	..	..

١٥	..	..	..	..	..
١٦	..	..	..	..	..
١٧	..	..	..	..	..
١٨	..	..	..	..	..
١٩	..	..	..	..	..
٢٠	..	..	..	..	..
٢١	..	..	..	..	..
٢٢	..	..	..	..	..
٢٣	..	..	..	..	..
٢٤	..	..	..	..	..
٢٥	..	..	..	..	..
٢٦	..	..	..	..	..
٢٧	..	..	..	..	..
٢٨	..	..	..	..	..
٢٩	..	..	..	..	..
٣٠	..	..	..	..	..
٣١	..	..	..	..	..
٣٢	..	..	..	..	..
٣٣	..	..	..	..	..
٣٤	..	..	..	..	..

٣٥	..	..	..	..	..
٣٦	..	..	..	..	..
٣٧	..	..	..	..	..
٣٨	..	..	..	..	..
٣٩	..	..	..	..	..
٤٠	..	..	..	..	..

المجموع الكلى

× ٥ =

× ٤ =

× ٣ =

× ٢ =

× ١ =

المجموع =

المراجـــــع

١- إبراهيم بيومى مرعى وآخرون : **الإشراف وتطبيقاته المهنية فى العمل مع الجماعات** ، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٦.

٢- عبد العزيز عبد الله مختار وآخرون : **بحوث الخدمة الاجتماعية** ، القاهرة ، دار الحكيم للطباعة والنشر ، ١٩٩٠.

٣- عبد الحليم رضا عبد العال : **البحث فى الخدمة الاجتماعية** ، القـاهرة ، دار الثقافة للطباعة والنشر.

4- Leonard S., Kogan; **Principles of Measurement, Social Work Research Ed.**, Chicago, The University of Chicago Press, 1975.

٥- محمود عودة وآخرون : **نظرية علم الاجتماع ، طبيعتها وتطورها** ، الطبعة الثالثة ، القاهرة ، دار المعارف ، ١٩٧٤.

٦- عبد الباسط محمد حسن : **علم الاجتماع ، المدخل** ، الكتاب الأول ، الطبعـة الأولى ، القاهرة ، مكتبة غريب ، ١٩٧٧.

٧- إبراهيم مدكور وآخرون : **معجم العلوم الاجتماعية** ، القاهرة ، الهيئة العامة المصرية للكتاب ، ١٩٧٥.

٨- فؤاد البهى السيد : **علم النفس الاجتماعى** ، الطبعة الثانية ، القـــاهرة ، دار الفكر العربى ، ١٩٨١.

٩- عبد الفتاح عثمان عبد الصمد : **خدمة الفرد والمجتمع المعاصر** ، الطبعـــة الرابعة ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٧٣.

١٠- محمد شمس الدين أحمد : **العمل مـــع الجماعـــات فـــى محيـــط الخدمـــة الاجتماعية** ، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٦.

١٢- محمد شمس الدين أحمد : **الإشراف فى العمل مع الجماعات** ، القـــاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٢.

13- Sergiovanni, Thomas J., Starratt Robert ., **Supervision, Human Perspctives,** Third Edition, New York, McGraw-Hill Book Company, 1983.

14- Hutchinson, Dorothy, " **Supervision Social Case Work** ". In Munson, Carlton E., Social Work Supervision, Classic Statements and Critical Issues, New York, The Free Press, 1979.

١٥- نصيف فهمى منقريوس ، ماجد محمد حنفى : **المحتوى النظرى والعملـــى للإشراف فى خدمة الجماعة** ، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعـــة حلوان ، ١٩٩٦.

16- Mclver, Hohn P., Carmines, Edward G., **Unidimensional Scaling,** In Lewis - Beck, Michael S., **Basic Measurment,** London, sage Publications, 1994.

١٧- من هذه الدراسات :

- عفاف محمد عبد المنعم : **العلاقة المهنية فى خدمة الجماعة ودورها فـــى زيادة إنتاجية الجماعة** ، رسالة دكتوراه ، غير منشـــورة ، كليـــة الخدمـــة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٢.
- صفاء عبد العظيم : **العلاقة المهنية وأثرها علـــى بعـــض مظـــاهر النمـــو الاجتماعى للأعضاء** ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، القاهرة ، المعـــهد العالى للخدمة الاجتماعية ، ١٩٧٤.

- كرم محمد الجندى : **وضع وتصميم مقياس للعلاقة المهنية بين الأخصائى الاجتماعى وأعضاء الجماعة** ، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولى الثانى عشر للإحصاء والحسابات العلمية والبحوث الاجتماعية والسكانية ، القاهرة ، إبريل ، ١٩٨٧.

١٨- محمد عبد السلام أحمد : **القياس النفسى والتربوى** ، المجلد الأول ، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية ، ١٩٦٠.

١٩- محمد شحاتة ربيع ، **قياس الشخصية** ، الإسكندرية ، دار المعرفة الجامعية، ١٩٩٤.

20- Anastasi, Anne, **Psychological Testing**, Fourth Edition, New York, Macmillan Publishing Co., Inc., 1976.

21- Miller, Delbert , C.; **Handbook of Research Design and Social Measurement**, Fifth Edition, London, Sage Publications Inc., 1991.

٢٢- السيد محمد خيرى : **الإحصاء فى البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية**، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ١٩٧٠.

٢٣- صفوت فرج : **القياس النفسى** ، القاهرة ، دار الفكر العربى ، ١٩٨٠.

٢٤- صلاح عبد المنعم حوطر : **مقياس الاتجاه نحو العمل فى الصحراء** ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٧٩.

٢٥- محمود السيد أبو النيل : **التحليل العاملى للذكاء وقدرات الإنسان** ، دراسة عربية وعالمية ، بيروت ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، ١٩٨٦.

٢٦- فؤاد البهى السيد : **علم النفس الإحصائى وقياس العقل البشرى** ، الطبعة الثالثة ، القاهرة ، دار الفكر العربى ، ١٩٧٩.

٢٧- محمد عبد القادر عبد الغفار : القياس والتقويم التربوى ، القاهرة ، مكتبة النهضة العربية ، ١٩٩٧.

28- Nie H., Norman, et al.; **statistical package for social sciences (spss)**. N.Y., McGraw – Hill Book Company, 1975.

29- Dooley, David; **Social Research Method**, New Jersey, Prentice Hall, Inc., 1984.

30- Garvin, Charles, D.; Contemporary Group Work, N.J. Prentice Hall, Inc., 1981.

الفصل الثامن

دراسات فى العمل مع الجماعات

١- العمل مع الجماعات وتنمية المسئولية الاجتماعية .

٢- العمل مع الجماعات وتنمية مجتمع الجيرة .

٣- العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتنمية الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة .

١- العمل مع الجماعات وتنمية المسئولية الاجتماعية *

*أعد هذه الدراسة /أ.د. محمد الظريف سعد محمد

المسئولية فى اللغة يقصد بها "ما يكون به الإنسان مسئولاً ومطالباً عن أمور و أفعال أتاها "(١: ٣١٦) [١]

المسئولية فى معناها العام هى التبعية أو المؤاخذة وقد تكون أدبية أو جنائية أو مدنية .(٢ : ١٠)

والمسئولية الأدبية تقوم على أساس ذاتى وهى مسئولية أمام الضمير ولا يترتب عليها جزاء قانونى وتتحقق حتى لو لم يوجد ضرر، وهى أوسع نطاقاً من المسئولية القانونية .

والمسئولية القانونية داخلة فى دائرة القانون ويترتب عليها جزاء قانونى ، والمسئولية القانونية تعبير عن المسئولية أمام الجماعة ، تعبير مقنن يقف شامخاً فى مواجهة الفرد.

والمسئولية المدنية تتصل أساساً بأى تعهد التزم به الفرد ، وأى مسئولية عقدية ، فإذا خالف الفرد واجباً أو أخل به فهذا يصير خطأ مدنياً .

هذا وترى "جيزلا كونبكا "Gisela konopka" أن المسئولية هى إحدى القيم التى تكون البناء القيمى الذى يمثل الفلسفة التى تقوم عليها الخدمة الاجتماعية بطرقها المختلفة .وترى إن المسئولية تتضمن اعتماد الأفراد على بعضهم البعض وتقبل حقوق الآخرين ، كما تتضمن مفهوم الأخوة ، وأن كل إنسان مسئول عن رعاية أخيه الإنسان والحفاظ عليه .(٣: ٥٥-٥٦).

ويرى البعض أن الشعور بالمسئولية يدل على مدى استعداد الفرد للقيام بما يوكل إليه من مسئوليات فى المواقف المختلفة. (٤ :٤٤٤) أما الدكتور سيد

---

(١) ويشير الرقم إلى رقم المرجع فى قائمة المراجع المثبتة فى آخر الدراسة كما تشير الرقم الذى ... بعد(:) إلى رقم من أرقام الصفحات فى المرجع الذى يسبقه .

أحمد عثمان فيرى أن هناك ثلاث مستويات للمسئولية وأن كل هذه المستويات الثلاثة لازم ومؤد إلى الآخر بمعنى أن هذه المستويات متكاملة وهذه المستويات الثلاثة هى (٥ :٢٨٠-٢٨٤).

١- المستوى الفردى (المسئولية الفردية): فالفرد مسئول عن نفسه وعن عمله، مسئول عن ذاته وعن نشاطه .

٢- المستوى الجماعى (المسئولية الجماعية) : فمسئولية الجماعة عن نفسها هى فى الحقيقة مسئوليتها عن أعضائها فى جملتهم وعلى كل عضو فرد فيها ، كما أن الجماعة مسئوله عن سلوكها وأعمالها وقراراتها .

٣-المستوى الاجتماعى (المسئولية الاجتماعية): ويقصد بالمسئولية الاجتماعية مسئولية الفرد الذاتية عن الجماعة .

والمسئولية بمستوياتها الثلاثة الفردية والجماعية والاجتماعية ، شاملة متكاملة ، لأن الفرد المسئول عن عمله لا بد أن يراعى مسئوليته عن جماعته ، فعمله فى معظمه مؤثر فى الجماعة ، لأن الفعل الفردى له طبيعة اجتماعية .

والجماعة المسئولة عن نفسها ، هى الجماعة التى تتكون من أعضاء مسئولين عن أعمالهم ذاتياً، ومسئولين عن جماعتهم التى لا يكتمل وجودهم الاجتماعى بل الذاتى إلا بها .

والمسئولية بمستوياتها الثلاثة يجب أن تكون متكاملة بحيث يؤدى نمو أية واحدة وكل واحدة منها إلى نمو وقوة الأخريين . فالمسئولية الفردية تقوى مسئولية الفرد عن الجماعة ، كما تؤدى المسئولية الجماعية ورعاية الجماعة لأعضائها وإدراكها لآثار أعمالها عليهم إلى تزويد مسئولية الفرد على الجماعة – أى مسئوليته الاجتماعية – بمدد متجدد من الإهتمام والحرص والمبالاة، وكذلك تؤدى المسئولية الاجتماعية عند أعضاء الجماعة إلى ازدهار إحساس

الانتماء والترابط فى داخل الجماعة وزيادة إدراك وتقدير الجماعة لأعضائها ولدور كل منهم وبالتالى زيادة المسئولية الجماعية.

والمسئولية فى مستوياتها المختلفة يحب أن تكون متوازنة فى تكاملها بحيث لا تثقل أو تتضخم فى جانب ولا تخف أو تضر فى جانب آخر .

فالفرد مسئول عن الجماعة ، يعمل ويوجه وينصح منفرداً وضمن فئة ممن يدركون ويستطيعون ، وعليه أن يستنفذ فى ذلك كله أقصى قدرته .

والجماعة مسئولة عن أعضائها وعملها ، وعلى أن لا تطغى على الفرد وتسلبه حريته وحقوقه بدعوى حمايته أو الوصاية عليه ، كما أن الفرد مسئول عن ذاته على أن لا ينسى الجماعة فى غمرة حرصه واستمساكه بحقوقه.

وهكذا يتحقق التوازن الدقيق بين مستويات المسئولية ، وبهذا يصان الفرد ذاتياً حرة قادرة نامية ، وتصان الجماعة قوية متماسكة ومتحركة للوصول إلى أهدافها مستفيدة من قدرات أعضائها المهتمين بها ، الفاهمين لها ، المشاركين فيها فى سبيل من سبل عملها ونشاطها .

فالمسئولية إذن شاملة ومتكاملة ، ومتوازنة .

والذى يعنينا فى هذه الدراسة هو أن ننظر عن قرب إلى مستوى واحد من مستويات المسئولية ألا وهو المسئولية الاجتماعية ، أى مسئولية الفرد ذاتياً عن الجماعة .

والمسئولية الاجتماعية تكوين ذاتى خاص نحو الجماعة أو الجماعات التى ينتمى إليها الفرد ، وهى من ثم مغايرة للمسئولية الجماعية والمسئولية القانونية، ففى المسئولية الجماعية ليس الأمر ذاتياً وإنما هو جماعى ، أما فى المسئولية الاجتماعية فيكون الفرد مسئولا ذاتياً عن الجماعة ، وإذا أردنا تعمقاً اكثر فى عبارة " مسئول ذاتياً "لرأينا أنه مسئول أمام ذاته ، أو هو فى الحقيقة مسئول عن

الجماعة المنعكسة فى ذاته، أما فى المسئولية الجماعية فتحس الجماعة أنها مسئولة ككل عن أمورها وأفعالها والمسئولية الاجتماعية مغايرة أيضاً للمسئولية القانونية والتى تعبر عن المسئولية أمام الجماعة ، تعبير مقنن يقف شامخاً فى مواجهة الفرد ، بينما المسئولية الاجتماعية مسئولية أمام الذات ، وهى تعبير عن درجة الاهتمام والفهم والمشاركة للجماعة فتنمو تدريجياً عن طريق التربية والتطبيع الاجتماعى فى داخل الفرد .وتتكون المسئولية الاجتماعية من ثلاثة عناصر هى:الاهتمام والفهم والمشاركة وسوف نستعرض الآن هذه العناصر (٥: ٢٦٩-٢٧٢).

أولاً : الاهتمام:

والمقصود بالاهتمام الارتباط العاطفى بالجماعة التى ينتمى إليها الفرد ، ذلك الارتباط الذى يخالطه الحرص على إستمرار تقدمها وتماسكها وبلوغها للأهداف ، والخوف من أن تصاب بأى عامل أو ظرف يؤدى إلى إضعافها أو تفككها.

ويمكن أن نميز فى عنصر الاهتمام هذا مستويات أربعة ، المستوى الأول، ويمثل أبسط صورة من صور الإهتمام بالجماعة وأقلها تقدماً وهو مستوى "الانفعال مع الجماعة" والفرد عند هذا المستوى مساير انفعالياً للجماعة بصورة آلية ، أما المستوى الثانى فهو مستوى أرقى من السابق ، وهو مستوى "الانفعال بالجماعة" والمقصود به التعاطف مع الجماعة. والفرق بين هذا المستوى الأدنى السابق يظهر فى أن الفرد هنا يدرك ذاته أثناء انفعاله بالجماعة والمستوى الثالث هو "التوحد مع الجماعة" ويتمثل هذا التوحد فى أن يحس العضو أنه والجماعة شىء واحد ، وأن خيرها خيره وما يقع عليها من خير هو واقع عليه ، أى يحس بوحدة وجوده، ووحده مصيره مع الجماعة التى ينتمى

إليها .والمستوى الرابع هو مستوى " تعقل الجماعة " ونعنى به الإهتمام المستهدى بنور العقل ، ونعنى به : أولاً : استبطان الجماعة أى تصبح الجماعة داخل الفرد فكرياً ، على درجات متفاوتة من الوضوح ، أى تتطبع الجماعة فى فكر الفرد وتصوره العقلى بما فيها من قوة أو ضعف ، أو تماسك أو تناسق أو تنافر – فالجماعة هنا داخله فى الفرد كما هى، وهو يستطيع أن يدركها ويجعلها موضوع نظر وتأمل ، ثانياً : الإهتمام المتفكر بالجماعة ، أى الاهتمام المتزن الرزين بمشكلات الجماعة ومصيرها وأهدافها ونظمها ، وهذا الاهتمام يقوم على منهج موضوعى مخطط من التفكير ، وهذا هو المستوى الأعلى من مستويات الاهتمام بالجماعة.

ثانياً الفهم :

وينقسم الفهم إلى شقين ، الأول فهم الفرد للجماعة ،الثانى فهم الفرد للمغزى الاجتماعى لأفعاله . أما الشق الأول ، أى فهم الفرد للجماعة ،فالمقصود به فهمه للجماعة فى حالتها الحاضرة من ناحية ومؤسساتها ومنظمتها ونظمها وعاداتها وقيمها وأيديولوجيتها ووضعها الثقافى ، وفهم العوامل والظروف والقوى التى تؤثر فى حاضر هذه الجماعة ، وكذلك فهم تاريخها الذى بدونه لا يتم فهم حاضرها ولا تصور مستقبلها وليس من المتوقع ولا من الممكن ، أن يكون كل عضو فى جماعة على فهم دقيق وعميق وشامل لهذه الجوانب كلها، وإنما المقصود هو درجة مناسبة من العلم بهذه الجوانب.

أما الشق الثانى من الفهم ، وهو فهم الفرد للمغزى الإجتماعى لأفعاله فالمقصود به أن يدرك الفرد آثار أفعاله وتصرفاته وقراراته على الجماعة أى يفهم القيمة الاجتماعية لأى فعل أو تصرف اجتماعى يصدر عنه .

ثالثاً: المشاركة :

والمقصود بالمشاركة بصفة عامة إشتراك الفرد مع الآخرين فى عمل ما يمليه الإهتمام وما يتطلبه الفهم من أعمال تساعد الجماعة فى إشباع حاجاتها وحل مشكلاتها والوصول إلى أهدافها وتحقيق رفاهيتها والمحافظة على إستمرارها ويمكن أن نميز الجوانب الثلاثة التالية فى المشاركة :-

الجانب الأول :

تقبل الفرد للدور أو الأدوار الاجتماعية التى يقوم بها ، وما يرتبط بها من سلوك وتبعات وتوقعات ، وتقبل الأدوار الاجتماعية المناسبة يجعل الفرد يشارك فى الجماعة " موحداً وليس منقسماً غارقاً فى صراع أو تعارض داخلى.

الجانب الثانى :

هو المشاركة المنفذة ، أى المشاركة التى تتمثل فى العمل الفعلى المشترك، أى العمل مع الجماعة وفيها تنفيذ وإنجاز ما تتفق عليه الجماعة.

أما الجانب الثالث :-

فهو ما يمكن تسميته بالمشاركة المقومة فإذا كانت المشاركة المنفذة تميل إلى المسايرة فالمشاركة المقومة موجهة ،الأولى تتصاع بينما الأخرى تنقد والفرد يقوم بالنوعين بشكل مستقل أحياناً ، أى يقوم بدور المساير حيناً وبدور الناقد حيناً أخر.

والمشاركة من المسئولية الاجتماعية آيتها وآليتها ، قلبها ويدها ، فآية صحة المسئولية الاجتماعية الفعل بالمشاركة ، فما الفهم والإهتمام أن لم يكن عليهما آية من العمل ، فالمشاركة آلة المسئولية الاجتماعية من حيث أنها تشكلها وتعمقها ، فالعمل يحرك الإهتمام ويدعمه ، كما يحرر الفهم ويوسعه، ولكى تؤدى المشاركة دورها فى بناء المسئولية الاجتماعية يجب أن تكون:- (٥: ٢٠٩-٢٣٧)

(١) مشاركة حرية أو حرية المشاركة : حيث يتحرك الفـرد للمشـاركة فـى أنشطة الجماعة وأعمالها بإختيار منه وتلقائية دون قسر أو إرغام

(٢) مشاركة حرة : فالمشاركة الحرة هى إحساس عضو الجماعة بحقه الكـامل فى أن يتحرك داخل جماعته ، فكرياً و وجدانياً ، بلا قيد يشد ولا عـائق يحده.

(٣) مشاركة ميسرة : بمعنى أن تتوافر فيها ميسرات المشـاركة ومشـجعاتها وعلى أخصائى الجماعة أن يعرف هذه المشجعات لينميها داخل الجماعـة ومن هذه المشجعات والميسرات :

أ- حرية المشاركة الحرة.

ب- العدالة فى الإشباع : فيجب أن تعطى المشاركة كل مـن فيـها مـا يسـد حاجاته المختلفة بقدر متعادل ، فيجب أن يعطى كل عضو فى الجماعة قدراً متساوياً من الأهمية والاهتمام ، أو من حق المخالفة أو الاعتراض ،أو مـن الأعباء والمسئوليات، أو من المزايا.

ج- التعزيز الاجتماعى فيجب أن يكون هناك تعزيز كلما أبدى عضو الجماعـة من السلوك المشارك السليم .وهنا يجب أن يكون الأخصـائى الاجتمـاعى الذى يعمل مع الجماعة هو ذاته مثالاً لهذا التعزيز والتشجيع ، فيجـب أن يكون معززاً يقظاً وسخياً لسلوك المشاركة ، وأن يدرب أعضاء الجماعـة على أن يعزز بعضهم بعضاً ، وأن يشاركوا فى هذا التأييد المتبادل.

(٤) مشاركة بصيرة : أى مشاركة ليست بمعزل عن العقل ، فـهى مشـاركة تستنير بنور العقل وتوجيهه.

(٥) مشاركة إبداعية: فالإنسان مطبوع على الإبداع ، أكثر منه مصنوع للإتباع فهو مهيأ لجديد ، أكثر منه مشكل للتقليد ، لذا فإن المشاركة يجب أن تكون إبداعية حتى تؤدى دورها فى تنمية المسئولية الاجتماعية.

وبعد فإن هذه هى عناصر المسئولية الاجتماعية الثلاثة ، الإهتمام ،الفهم والمشاركة وهى مترابطة ومتكاملة ، ومترابطة لأن كل منها ينمى الآخر ويدعمه ويقويه فنجد أن الإهتمام يحرك الفرد إلى فهم الجماعة ، وكلما زاد فهمه زاد إهتمامه ، كما نجد أن الإهتمام والفهم معاً ضروريان للمشاركة ، وأن المشاركة نفسها تزيد الاهتمام كما تعمق الفهم .

وهكذا تترابط عناصر المسئولية الاجتماعية . وهى متكاملة أيضاً إذ لا يمكن أن تتحقق صورة المسئولية الاجتماعية عند الفرد إلا بتوفر عناصرها الثلاثة، فلن تكتمل مسئولية اجتماعية دون فهم الجماعة ، حاضرها المعقد المتشابك ، وماضيها الفعال الممتد والمؤثر فى صميم كيانها الاجتماعى الحالى، ومستقبلها المصاغ من أحلامها وآمالها والمعلق تحققه بحاضرها. ولن تكون مسئولية اجتماعية دون اهتمام وحرص وحماس وارتباط عاطفى عقلى بالجماعة، ولكن الاهتمام وان كان ضرورياً لا يكفى وحده، بل لا بد من وجود الفهم والمشاركة، وكذلك لا يكفى الفهم وحده لتحقيق المسئولية الاجتماعية ، فالفهم دون اهتمام كالعدسة الباردة ، إما الفهم مع الاهتمام فهو الشعلة المتوجهة، تنير الطريق وتوضح النهج وتبعث الحرارة التى تحرك العمل، أما المشاركة وحدها دون فهم ودون اهتمام قائم على التفكير ، فهى ليست سوى ضبط العشواء وامتطاء العمياء ضررها الواقع على الجماعة أكبر من عدم وجودها . كلية لأنها توقع فى وهم الجماعة ووهم أعضائها أنهم يعملون، وما هم فى واقع

الأمر بعاملين، بل هم خادعون مخدوعون يتخبطون بغير فهم ولا نهج واضح مستقيم أو غير مستقيم.

وفى ضوء ما تقدم فإن المسئولية الاجتماعية فى هذه الدراسة يقصد بها مسئولية الفرد الذاتية نحو الجماعة ، وهى بهذا المعنى لها ثلاث عناصر هى الفهم والاهتمام والمشاركة .

وبعد أن استعرضنا مفهوم المسئولية الاجتماعية يمكننا القول أن طريقة العمل مع الجماعات تهتم بتنمية المسئولية الاجتماعية لدى أعضاء الجماعات لما يحققه هذا الجانب الاجتماعى فى شخصية الفرد من فوائد إيجابية، فمن الأغراض الأساسية لطريقة خدمة الجماعة "مساعدة الأفراد على زيادة الوعى الاجتماعى بينهم والشعور بالمسئولية الاجتماعية وتركيز اهتماماتهم فى المصلحة العامة وخدمة المجتمع أكثر من تركيزه على أنفسهم (٦: ٢٦) ويقول (تركر) فى هذا الصدد أن تنمية السلوك المسئول فى أعضاء الجماعة هو من أهداف طريقة خدمة الجماعة ، ونحن نسعى إلى مساعدة الناس لكى يكون سلوكهم نابع من الإحساس بالمسئولية تجاه جماعتهم ومؤسستهم، ومجتمعهم .

وتعتبر الخدمة الاجتماعية من وجهة نظر البعض"علم تغيير اتجاهات الأفراد والجماعات والمجتمعات لتحقيق التنمية الاجتماعية، وهم يستندون إلى الحقيقة العلمية التى تستند إليها الخدمة الاجتماعية فى ذلك الشأن وهى قابلية الناس للتغيير إذا أتيحت لهم فرص المساعدة المهنية لتحقيق هذا التغيير. (٧: ١٥٤-١٥٥)

وتقوم الخدمة الاجتماعية بتقديم هذه المساعدة من وجهة نظرهم عن طريق طرقها الأساسية الثلاث وهى خدمة الفرد ، وخدمة الجماعة ، وتنظيم المجتمع ، حيث تسعى الخدمة الاجتماعية نحو زيادة قدرة الأفراد على القيام

بوظائفهم الاجتماعية ،ويجب أن يكون رائدنا فى تربية النشئ مساعدتهم علـــى تعديل اتجاهاتهم بدلاً من حشو أذهانهم بالمعلومات ، والطريق الصحيح لغـــرس الإتجاهات لا يكون عن طريق الوعظ والنصح بل عن طريق الممارسة الفعليـــة المتكررة والخبرة الشخصية والمجهود الذاتى والأخذ والعطاء وتهيئة ظـــروف ومواقف اجتماعية مختلفة للأفراد .

فالجماعة تملك قوة ضبط على أفرادها بالنســـبة لآرائـــهم ومشـــاعرهم ومعتقداتهم وقد يمتد هذا التأثير خارجها إذا ما أشـــبعت الخـــبرات الجماعيـــة احتياجات الفرد وأصبحت ذات مغزى هام بالنسبة له

ويمكن القول أن الجماعة فى خدمة الجماعة تعتبر وسطاً وهدفاً للتغيـــير وباستخدام القوى الاجتماعية داخل الجماعة مثل ضغوط القرناء ونماذج ومعايير الجماعة يتحقق تغير الفرد والجماعة ويصبح الأعضاء أكثر تحملاً للمسئولية.

وتهدف طريقة العمل مع الجماعات مثل التربية الحديثـــة إلـــى مســـاعدة الأفراد فى التنشئة الاجتماعية "فالخبرة الجماعية يمكن أن تنمى القـــدرة علـــى المشاركة وتقبل الآخرين وتحمل مسئوليات القيادة والإعتماد على الذات وتكـامل الشخصية. (٨: ٥١٨)

أى أن من أهداف طريقة العمل مع الجماعـــات مســـاعدة النـــاس علـــى المشاركة فى أوجه نشاط الجماعة، وعلى استخدام الخبرة الجمعية لتحقيق النمـــو الفكرى والعاطفى والحسى لأعضاء الجماعة وتحقيق الأغراض المثلى للجماعـة ككل وتنمية مسئوليتها ومسئوليه أعضائها تجاه المجتمع العام ومساعدتهم علـــى المشاركة فى تقدمه وازدهاره.

ويجب أن يدرك أخصائى العمل مع الجماعات أن الناس قادرون علـى أن ينمو الثقة فى أنفسهم وقدرتهم على المشاركة من خلال خبراتهم الناجحة عـــن طريق إنجاز مشروع خلال الخبرة الجماعية التى ينتمون إليها .

ويجب على أخصائى الجماعة أن يفهم أنه لا يعمل مـــع جماعـــة مـــن الأطفال أو الشباب أو الكبار ولا شىء أكثر من ذلك ، بل الحقيقة أنه يتيح للناس فرصاً لا تعد حيوية بالنسبة للفرد فحسب، وإنما هى أساسية أيضاً فـــى إعـداد أولئك الذين يجب أن يتعلموا كيف يقدرون المسئولية فى عالم سوف يصبح أكثر تعقيداً، ولا تقتصر المسئولية الاجتماعية على المجتمع الذى يعيش فيه الفـــرد ، بل تتعداه إلى العالم أجمع ،حيث يشعر الفرد بالمسئولية الاجتماعية نحـو مـــن يفتقرون إلى المأوى والغذاء وغيرها من الحاجات الأساسية والضرورية لحيـــاة الإنسان فى المجتمعات الأخرى ، كما يشعر بالمسئولية الاجتماعية نحو عمـــل شىء ما من أجل السلام العالمى ورفاهية الإنسان (٦: ٣٧).

وعلى الأخصائى الجماعة أن يدرك أن مشاركة الأعضاء فـــى تخطيـط وتنفيذ وتقويم كل ما يتصل بحياتهم داخل الجماعة من أهم العوامل التى يتم من خلالها تنمية المسئولية الاجتماعية لدى هؤلاء الأعضاء.

ولذا كان مبدأ المشاركة من المبـــادئ المشـــتركة بيـــن طـــرق الخدمـــة الاجتماعية المختلفة فالعميل فى حالة "خدمة الفرد "يجب أن يساهم مساهمة جدية فى حل مشكلته ،والجماعة فى حالة " العمل مع الجماعـــات "يجـــب أن تســـاهم وتشترك فى تنظيم برامجها وحل مشكلاتها ، والمجتمع فى حالة تنظيم المجتمـــع يجب أن يساهم ويشترك فى عمليات الإصلاح ، ويتمشى هذا المبدأ مع الفلســـفة الرأسمالية كما يتمشى مع الفلسفة الاشتراكية وذلك لأن المواطنين يتعلمون كيفية حل مشكلاتهم عن طريق الممارسة (٩ :١٠٤)

وطريقة خدمة الجماعة كإحدى طرق الخدمة الاجتماعية تهتم بمساعدة الأفراد على المشاركة فى نشاطهم الجماعى علاوة على مشاركتهم فى نشاط مجتمعهم .

وتعتبر برامج خدمة الجماعة من البرامج التى تساعد أعضاء الجماعة على القيام بمسئوليات مختلفة نحو أنفسهم ونحو جماعتهم ونحو مجتمعهم.

وتتعدد أساليب المشاركة فى خدمة الجماعة وتبدأ بالمشاركة فى مناقشة ما تريد الجماعة تنفيذه من مشروعات ثم المشاركة فى اتخاذ القرارات ثم المشاركة فى تنفيذ ما اتفقت عليه الجماعة من مشروعات على أن يكون لكل عضو الفرصة فى المشاركة مهما كانت قدراته ولا تتوقف المشاركة عند هذا الحد بل يشارك الأعضاء فى تقديم مشروعاتهم بما يساعدهم على النمو

هذا ويساعد الأخصائى فى وضع الخطط والبرامج وتوزيع مسئولياتها على أعضائها كل حسب قدراته وبهذا يعمل الأخصائى على أن يتيح للأعضاء فرصة الممارسة العلمية لما يخططونه ويضعونه من برامج ، وبذلك فهو ينمى فيهم الطابع العملى كما ينمى فيهم الاتجاه نحو مواجهة الظروف الواقعية والمهارة فى تبديل الخطط والبرامج بما يتلاءم مع هذه الظروف.

وفضلاً عن ذلك فإن توزيع مسئوليات التنفيذ على الأعضاء ينمى فيهم أيضاً القدرة على مواجهة هذه المسئوليات بنجاح".

هذا ويرى أصحاب الاتجاه التنموى فى العمل مع الجماعات أن الأفراد يكسبون مقدرة متزايدة على القيام بوظائفهم ومسئولياتهم الاجتماعية خلال أنواع معينة من الخبرات الجماعية التى تتوفر عندما يكون للجماعة هدف مشترك، أى هدف يشارك جميع الأعضاء فى تحقيقه وقد يتخذ هذا الهدف المشترك صورة إهتمام مشترك أو موقف حياتى مشترك، ويصبح الهدف الأساسى لطريقة العمل

مع الجماعات هو مساعدة الجماعة على إكتساب مقدرة متزايد فى السعى لتحقيق هذا الهدف المشترك، وخلال سعى الجماعة لتحقيق ذلك ، ينمو الأعضاء اجتماعياً ويتساندون فيما بينهم لتحقيق النمو المشترك ، ويقوم الأخصائى الاجتماعى بالاتصال الإنسانى بسائر أعضاء الجماعة مما يساعد الأعضاء على المشاركة أكثر فى تحقيق الهدف الجماعى المشترك ، وتصبح الجماعة الوسط الذى يتم فيه التفاعل الجماعى مما يساعد على تكوين قاعدة مشتركة للسلوك المتوقع من جانب الجماعة والأعضاء .

ومع توالى واضطراب هذه العملية تصبح الجماعة اكثر مقدرة على توجيه نفسها بنفسها كما يصبح كل عضو أكثر مقدرة على التوجيه الذاتى، ويصبح الفرد قادراً باستمرار على التحرك من خبرة حياته إلى خبرة حياتية أخرى بحيث يساعده ذلك على تأكيد ذاته باستمرار وتطويرها وتنميتها مع تطوير وتنمية الوظائف الاجتماعية التى يقوم بها الأمر الذى يكسبه القدرة الفعالة على المشاركة فى أمور مجتمعه الذى يعيش فيه (١٠: ٦١-٦٢) هذا ويقوم الأخصائى الاجتماعى فى إطار المدخل التنموى بمساعدة الأفراد لكى يستخدموا قدراتهم فى زيادة أدائهم الاجتماعى من خلال الخبرات الجماعية التى تدور حول الاهتمام المشتركة لهم ،وكذلك مساعدة الجماعات لتحمل مسئولياتها ولتقوم بوظائفها وتحقيق وأغراضها بكفاءة ويجب على الأخصائى أن يساعد كل عضو ليشارك فى الجهد الجماعى ليتعلم من هذه الخبرة كيف يواصل تحمل مسئولياته (٦: ٣٤٧) .

وفى هذا يقول تريكر Trecker أن الناتج النهائى للخبرة الجماعية التى توفرها خدمة الجماعة هو نمو الأفراد والجماعات بما يجعلهم قادرين على تحمل مسئولياتهم فى تغيير حياة المجتمع .(١١: ٢١)

ومن العرض السابق نرى أهمية الدور الذى يمكن إن تلعبه طريقة العمل مع الجماعات فى تنمية المسئولية الاجتماعية بين أعضاء الجماعة ، لا عن طريق الوعظ والإرشاد والنصح بل عن طريق تحقيق مشاركة الأعضاء لا فى كل الأمور التى تتعلق بحياتهم داخل الجماعة هذه المشاركة التى تمثل أحد العناصر الثلاثة للمسئولية الاجتماعية مع الفهم والإهتمام ،هذه المشاركة التى تزيد الاهتمام وتعمق الفهم وإذا كنا قد ركزنا على عنصر المشاركة فهذا لا يقلل من أهمية العنصرين الآخرين بل لإيماننا بأن المشاركة تزيد الاهتمام وتعمق الفهم من جهة ، كما أنها من جهة أخرى تعطى للأعضاء فرصة الشعور بأهميتهم وقيمتهم .

وفى ضوء ما سبق يمكن أن نستخلص بعض الاستنتاجات التى أهمها ما يلى: (١٢: ١١٥-١١٦)

(١) أن تنمية المسئولية الاجتماعية هى تنمية للجانب الإجتماعى فى الشخصية لا تنفصل عنه بل تتكامل معه ، كما أن تنمية هذا الجانب الاجتماعى ليس منفصلاً عن تنمية الشخصية كلها بل تتكامل معه، أى أن تنمية المسئولية الاجتماعية جزء من التنمية العامة للشخصية وتربيتها من جوانبها المختلفة .

(٢) إن المشاركة من أهم عناصر المسئولية الاجتماعية و التى تشكلها وتعمقها فالعمل يحرك الاهتمام ويزيده كما أن يعمق الفهم ويوسعه ومن هنا اكتسب مبدأ المشاركة أهميته بين طرق الخدمة الاجتماعية المختلفة.

(٣) أن المشاركة لكى تؤدى دورها فى تنمية المسئولية الاجتماعية يجب أن توجد فى وسط يدعو إليها بقوة الجذب،ويطلق حريتها بسماحة الحركة فيه وييسر لها بإحياء المشجعات وتكثيرها ، والحد من المثبطات وإضعافها

وحصارها. ومن هنا تأتى أهمية الجماعات الصغيرة المنظمة التى يتوافر لها التوجيه السليم ، ففي هذه الجماعات المنظمة توجه أنشطة المشاركة توجيهها فعالاً ، بالحرية والتلقائية بالتيسير والتدريب بالإختيار، وبالإشباع والإبداع ، بالتدبر والتفكر .

(٤) أن الجو غير الرسمى واستخدام المناقشة الجماعية وتوفير المناخ الديمقراطى للجماعة يساعد فى زيادة مقدرة الجماعة على المشاركة واستيعاب المعلومات والخبرة الجديدة والاتجاه نحو المشاركة بأنماطها المختلفة مما يساعد على زيادة قدرة الأعضاء فى تحمل المسئولية .

(٥) أن الأخصائى الاجتماعى الذى يعمل مع الجماعات يمكن أن يلعب دوراً كبيراً فى تنمية المسئولية الاجتماعية بين أعضاء هذه الجماعات فهو قدوة نفسية وقدوة اجتماعية لهؤلاء الأعضاء .

ولذا يجب أن يتوفر عنده البصيرة الاجتماعية التى تغلفها الشجاعة الاجتماعية، تلك البصيرة التى تجعل نظرته إلى مسائل مجتمعه نظرة شاملة واسعة ،ونظرة جديدة ومتجددة وليست مقلدة ، نظرة تعكس إهتماماً صادقاً وحرصاً على المجتمع . وأخصائى الجماعة يجب ان تتوفر عنده الشجاعة الاجتماعية أيضاً فالبصيرة الاجتماعية خرساء بغير الشجاعة الاجتماعية فالأخصائي الناجح فى عمله هو الذى يدرس ويفحص مجتمعه ، ويستكشف ويكشف ، ويبحث ويناقش مطمئناً إلى خلوص دوافعه ونواياه ، مطمئناً إلى حماية مجتمعه وقوانينه.

وليست الشجاعة الاجتماعية مرادفه للنقد والتهور أو تضخيم العيوب وإغفال جوانب القوة والصحة ، ولكن المقصود بها قوة العقل المستطلع تحركها قوة القلب المطمئن .

(٦) أن العمليات اللفظية والتوجيهية ، لها دوراً هامـــاً فـــى نمـــو المســـئولية الاجتماعية عند أعضاء الجماعة ومن هنا تأتى أهمية المناقشة الجماعية .

(٧) أن أخصائي الجماعة من خلال توجيهه للتفاعلات التى تحدث بين الأعضاء أثناء المواقف المختلفة يؤدى دوراً هاماً فـــى تدريـــب الأعضـــاء علـــى الاختيار فى اتجاه المسئولية الاجتماعية. ولعل أفضل هذه المواقف هـــى الأنشطة الاجتماعية سواء أكانت فى تنظيم مباريات رياضية أو رحـــلات أو معسكرات أو أنشطة خدمة بيئة .

٢- العمل مع الجماعات وتنمية مجتمع الجيرة*

* أعد هذه الدراسة /أ.د. محمد الظريف سعد محمد

العمل مع الجماعات وتنمية الجيرة :[1]

يؤمن الأخصائيون الاجتماعيون أن أسلوب التنمية إذا ما أخذت به الخدمة الاجتماعية فلسفة وتطبيقاً يجعل من هذه المهنة استثماراً لا حدود لعائده بعكس أسلوب العلاج الذى يجعل منها استهلاكاً متزايداً لإمكانيات وطاقات مادية وبشرية لا تستطيع الدول النامية تحملها.

فالخدمة الاجتماعية وهى أكثر ما تعنى بالثروات البشرية يجب أن تعالج مشكلة الكائن الإنسانى فى مجال التنمية ، حيث يرى البعض أن الدور الأساسى للخدمة الاجتماعية فى جهود التنمية هو التعرف على الحاجات الحقيقية للمجتمع وأثاره الوعى الجماهيرى لمواجهة هذه الحاجات لما نملكه كأخصائيين اجتماعيين من قدرة على التعرف على هذه الحاجات وقدرة على التأثير فى الجماهير .(١: ٩٥)[2] كما أن الخدمة الاجتماعية يمكن أن تلعب دوراً مؤثراً فى التصدى لمشكلات المجتمعات الحضرية وبصفة خاصة المشكلات المتعلقة بالعلاقات الاجتماعية والانتماء والمشاركة والقيم والاتجاهات ، فمن أهداف الخدمة الاجتماعية تنمية الوعى الاجتماعى لدى المواطنين، وتنمية شعورهم بالإنتماء والولاء لمجتمعهم، وتقوية شعورهم بالمسئولية الإجتماعية، وخلق

---

[1] تعرف الجيرة فى هذه الدراسة بأنها " جماعة تقطن منطقة إقليمية محددة ، تتميز بمجموعة صفات مادية خاصة بهذه المنطقة ، كذا مجموعة صفات اجتماعية خاصة بالأفراد المقيمين فيها.

كما أن تنمية مجتمع الجيرة يقصد بها هنا " العملية الاجتماعية الديناميكية التى من خلالها يمكن إحداث بعض التغيرات الاجتماعية المقصودة فى سكان الجيرة كى يستطيعوا إحداث بعض التغيرات المرغوبة والمقصودة فى بيئتهم .

[2] يشير الرقم الأول بين القوسين إلى رقم المرجع فى قائمة المراجع المثبتة فى آخر الدراسة كما يشير الرقم بعد النقطتين (:) إلى رقم أو أرقام الصفحات فى نفس المرجع .

الاتجاهات التى تسمح بالتعاون مع الآخرين لديهم ، وتنمية القيم العامة فى المجتمع . مما دفع البعض إلى القول بأن المشكلات التى تواجه الناس تعد سبباً للتدخل المهنى للخدمة الاجتماعية، وذلك بغرض تقديم المساعدة للناس المحتاجين إليها فى داخل بيئاتهم الاجتماعية. (٢: ٢٠٣-٢٠٤). إن مهمة الخدمة الاجتماعية هى أن تفعل كل شئ من شأنه أن يساعد على حل مشاكلهم التى تنشأ نتيجة لعلاقاتهم مع البيئة التى يعشون فيها ، ولكن ينبغى ألا ننسى أن هذا الاهتمام يجب ألا ينصب على الناس فقط، بل يجب الاهتمام أيضاً بالبيئة الاجتماعية التى يعيشون فيها.

وإذا كانت تنمية المجتمع تسعى فى الأصل إلى تنمية الموارد البشرية ، فإن الخدمة الاجتماعية تستطيع أن تلعب دوراً أساسياً فى تمكين الإنسان من تحسين أدائه الاجتماعي وتساعده على حل مشكلاته، ومن ثم فإن تنمية المجتمع تصبح ميداناً خصباً كى تطور الخدمة الاجتماعية فيه أساليبها وأدواتها .

ويطالب البعض باستبعاد طريقة خدمة الجماعة من العمل مع المجتمعات المحلية وقصرها على طريقة تنظيم المجتمع حيث يقولون "أن العلاقة بين طريقة خدمة الجماعة وطريقة تنظيم المجتمع بالذات لا زالت غير قاطعة وغير واضحة ، ويتزايد عدم الوضوح بين حدود الطريقتين بنزول طريقة خدمة الجماعة إلى شوارع والمجتمعات المحلية للعمل مع الجماعات الموجودة هناك ، وقد كان هذا جائزاً فى وقت مضى عندما لم يكن لمهنة الخدمة الاجتماعية طريقة تنظيم المجتمع وذلك قبل عام ١٩٤٦ ، ولكن الآن يجب أن يحدد مجال خدمة الجماعة . (٣: ٨-١٢) .

إلا أننا يمكن أن نفرق بين الجماعة فى تنظيم المجتمع والجماعة فى العمل مع الجماعات على النحو التالى: (٤: ٣٢-٣٣)

١- يركز أخصائي العمل مع الجماعات على الجماعات الأولية غالباً وفي نفس الوقت يدرك أهمية الجماعات الثانوية لما توفره من خبرات متعددة تعجز عن توفيرها في بعض الأحيان الجماعات الأولية التي تهتم بعمليات النمو الاجتماعي ، بينما يعمل أخصائي تنظيم المجتمع في غالبية الأحيان مع منظمات اجتماعية وممثلين عنها ، أي أنه يتعامل غالباً مع جماعات ثانوية وان كنا لا ننكر أنه قد يعمل مع بعض الجماعات الأولية في بعض الأحيان .

٢- يعمل أخصائي العمل مع الجماعات مع جماعاته بهدف مساعدة الأعضاء على النمو كأعضاء ومساعدة الجماعة على النمو كجماعة ، باعتبار أن نمو الفرد ونمو الجماعة يؤثران تأثيراً فعالاً في النمو الثقافي للمجتمع ، بينما لا يركز المنظم الاجتماعي على نمو الجماعة ونمو أعضائها بقدر ما يركز على تحقيق الجماعة الأهداف المجتمع الإجتماعية بصفة عامة .

٣- تعتبر الجماعة نفسها في العمل مع الجماعات أداة رئيسية لتحقيق نمو الفرد ونمو الجماعة وتغيير المجتمع ، بينما يركز المنظم الاجتماعي في عمله على مساعدة الجماعة على إنجاز ما يناط إليها من أعمال ، ويعتبر معيار النجاح في هذه الحالة مقدرة الجماعة على إنجاز وتحقيق مهامها وليس أساس نموها كجماعة .

٤- يمكن أن يطلق على الجماعة في طريقة العمل مع الجماعات إذن جماعة نمو Growth Group بينما يطلق على الجماعة في تنظيم المجتمع جماعة عمل أو جماعة مهمة Work Or Task Group وعلى ذلك يمكن استخلاص الفارق الأساسي في أن المنظم الاجتماعي يضع في

اعتباره أولاً مساعدة الجماعة على إنجاز أعمالاً ويأتى نمو الجماعة أو أعضائها كجانب ثانوى لهذا الهدف ، بينما يركز أخصائى العمل مع الجماعات على نمو الجماعة ونمو الأعضاء وتعتبر إنجازات الجماعة وسائل لتحقيق نموها ونمو أعضائها .

ويمكن القول أن طريقة العمل مع الجماعات تقدم مساهمة هامة لطريقة تنظيم المجتمع وذلك عن طريق مساعدة أعضاء الجماعات ليتعلموا كيف يشاركوا بإيجابية فى حياة الجماعة ومساعدتهم على التحرك من الإهتمامات الذاتية إلى الاهتمامات الاجتماعية .ومن ثم فإن طريقة العمل مع الجماعات تثرى طريقة تنظيم المجتمع عندما تقدم لها أفراد يشاركون بإيجابية فى مشروعات تنظيم المجتمع ويتسمون بالنضج الاجتماعى وتحمل المسئولية (٣ :١٢).

أن استخدام طريقة العمل مع الجماعات فى المجتمعات المحلية لم يكن عملية عشوائية خاضعة للصدفة ، ولكنه من احتياجات هذه المجتمعات ، الأمر الذى استدعى استخدام مهارات أخصائى خدمة الجماعة ، حيث يؤمن أخصائيو خدمة الجماعة أن مشاركة الأفراد فى الجماعات الصغيرة يعدهم ويهيئهم لأداء وظائفهم فى المجالات المتسعة ويمكنهم من تحمل مسئوليات الاجتماعية فى المجتمعات التى يعيشون فيها .

ويتم التركيز على تنمية الفرد من خلال الخبرات الجماعية ، كما يتم التركيز على العلاقات الموجودة بين أعضاء الجماعة ، .يمكن الوصول إلى تحقيق هذه الأهداف فقط فى حالة ما إذا كان هناك إشباع لحاجات الجماعة، وإذا ما أعطيت الفرصة للجماعة وأعضائها لتحمل المسئولية فى المجتمع الذى توجد وتعمل به، وان كل من الفرد والمجتمع المحلى تعتبر عناصر أساسية متساوية

بالنسبة للعملية الكلية لخدمة الجماعة ولا يمكن غض النظر عن أحدهـــا عنـد العمل داخل الجدران الأربعة للمؤسسات أو خارجها (٣: ٣-٥) .

لقد بدأت طريقة العمل مع الجماعات بتطوير نفسها وتوفير المساعدة لمـن يحتاجونها متبعة في ذلك أسلوبا تنموياً في عدم الإقتصار على تقديم الخدمـــات من خلال جدران المؤسسات فقط ن وقد كـــانت المحـــلات الاجتماعيـــة هـــي المؤسسات الأولى التي ربطت بين الخدمات المقدمة من المؤسسة الاجتماعيـــة وبين المجتمع المحلي .

وعندما أراد الرواد الأوائل من الاجتماعيين المبادأة بمواجهة المشـــكلات البيئية وعدم الاقتصار على مجرد انتظار العملاء الذين يحضرون إلى المؤسسة لتلقي المساعدة ظهرت فكرة المحلات الاجتماعية كمؤسسات للمســـاعدة علـــى مواجهة المشكلات البيئية ، معتمدين في ذلك على فلسفة مؤداها أنـــه لا يوجـــد إنسان يستطيع أن يتفهم البؤس والمعاناة التي يشعر بها الفقراء ما لم يعش فـــي مجتمعهم المحلي ويدخل في علاقات المواجهة مع الناس وظروفهم ، ومن المهم أن يكون الأخصائي في تناولهم عندما يحتاجون إليه .

هذا ، وترجع أهمية استخدام طريقة العمل مـــع الجماعـــات فـــي تنميـــة المجتمعات المحلية إلى أن مشكلات هذه المجتمعات يجب أن تعالجـــها جـــهود الجماعة والجهود المشتركة للجماعات ، وإنه ليس لدينـــا مـــن أســـلوب آخـــر للنهوض بالمجتمع إلا عن طريق هذه الجهود إذا كنا نؤمن بأن السلطة النهائيـــة ينبغي أن تظل في أيدي القوى الشعبية في المجتمعات المحلية لا في يد الحكومة المركزية .(٥: ٢٩)

كما يرجع البعض أهمية استخدام الجماعات في تنمية المجتمع المحلـــي إلى أن التفكير التعاوني يختلف عن التفكير الفردي اختلافاً واضحاً فـــإذا كـــان

الفكر نوعان، فكر فردى وفكر جماعي ، والنوعان من الفكر لازمان للحياة، فإن الفكر الجماعى لازمة أساسية من لوازم الحياة الديمقراطية ، بل وركن هام جـداً فيها ، ومن هنا كان اهتمامنا بهذا النوع من الفكر ، ويمكن تقسيم الفكر الجماعى أيضاً إلى فكر الجماعات الكبيرة كالرأى العـام مثـلا لمجتمـع مـا أو فكـر الجماعات الصغيرة كاللجان وحلقات الدراسة وجماعات المناقشة ... إلخ وأن ما نقصده هنا على وجه التحديد هو النوع الأخير من الفكر الجماعى ألا وهو فكـر الجماعات الصغيرة .(٦: ٤١) .

والمجتمعات النامية التى تواجه تحديات التخلف تتطلب من طريقة العمـل مع الجماعات أن تساهم بطريقة جادة فى التنمية الاقتصاديـة اللازمـة لبنـاء المجتمع بقاعدته المادية وبقيمة معنوياته ، ويضع ذلك أمام خدمة الجماعة فـى المجتمعات النامية تحديا يجب مواجهته وعدم إهمالـه وإلا تعرضـت خدمـة الجماعة لنكسة جادة (٧: ١١٦).

ويقول كيرت ليفن Kert Lewin إذا أردنا أن نحقـق تغيـيراً عميقـاً ومستديما يجب أن نتعامل مع الفرد كعضو فى جماعات . فالفرد كعضـو فـى جماعة يسهل التأثير عليه ويكون أكثر مرونة ، وان الاتصال بـالأفراد عـن طريق الجماعات له تأثير اكبر وأعمق فى المجتمعات اكثر من الاتصـال بـهم فرادى ، أو الاتصال بهم كمجتمع عن طريق الدعاية ووسائل الإعلام .(٨: ٣٦)

ويؤكد اتجاه قوى فى المجتمعات النامية على أهمية كـل مـن المجتمـع المحلى والفرد والجماعات الصغيرة، وأن البرامج الكبرى للتنميـة قـد نبعـت وخططت من خلال التعاون الفعال لهذه الوحدات ، وأن العمـل مـع المجتمـع المحلى فقط يترك أفراد عديدين وجماعات فرعية من المجتمع بدون الاتصـال بها ، فى الوقت الذى أصبح من الضرورى ان يسـهم كـل المواطنيـن فـى

مشروعات تنمية مجتمعاتهم والتخطيط لمقابلة كل من الاحتياجات الفردية والجماعية المجتمعية كعملية مستمرة . ويقرر هذا الاتجاه أننا حين نهتم بتنمية أفراد من خلال الخبرات الجماعية فإننا نكون فى نفس الوقت قد اهتممنا بتنمية المجتمع ككل، وعلى ذلك يجب ان ينظر إلى طريقة العمل مع الجماعات على أنها تعمل من أجل تنمية كل من الفرد والجماعة والمجتمع ، وليس هناك أدنى شك فى أن أخصائى العمل مع الجماعات الذى يعمل فى مركز أو تنظيمات الشباب يستطيع أن يلعب دوراً هاماً فى مساعدة الشباب على أن يعدوا إعداداً حقيقياً وواعياً ليشاركوا مشاركة فعالة وواسعة فى تنمية مجتمعاتهم .(٤: ٤٨ -٤٩) .

ويحتاج الأعضاء فى الجماعة إلى المساعدة المستمرة فى كيفية التعامل مع الظروف البيئة التى يعيشون فيها، إما من خلال استخدام مواردها أو النهوض بها حتى تصبح أكثر توافقاً مع احتياجاتهم، وفى كثير من الأحيان التى يحدث فيها هذا التعامل مع البيئة نجد أن ذلك لا يتم بنجاح ما لم يساعد الأخصائى العملاء على أن يحدثوا تغييراً أكثر فاعلية فى بيئاتهم الاجتماعية من خلال الأنشطة الجماعية، ذلك أن مساعدة الأعضاء على المشاركة فى تغيير البيئة الاجتماعية مفهوم جديد لطريقة العمل مع الجماعات على عكس مفهوم التكيف الذى كان يقضى بالخضوع للبيئة الاجتماعية , ومن هنا فإن الأخصائيين الاجتماعيين الذين يعملون مع الجماعات يساعدون جماعاتهم على تغيير البيئة الاجتماعية التى يعيشون فيها وذلك من خلال تحقيق مزيد من التحكم فى المؤسسات البيئية التى تؤثر على حياتهم .(٩: ١٢).

ويعتقد الباحث أن لطريقة العمل مع الجماعات دور هام فى تنمية مجتمع الجيرة باعتبارها نوعاً من الممارسة المهنية يركز أساساً على مواجهة المشكلات

المعوقة للنمو والعمل على حلها وبذلك يتركز الإهتمام فى هذه الطريقة على غرس وتنمية أوضاع وقيم واتجاهات إيجابية تؤدى إلى زيادة موارد المجتمعات وحل مشكلاتها .

ودور طريقة العمل مع الجماعات فى تنمية الجيرة لا يعنى أن جماعات الشباب فى الجيرة هى التى تقوم بحل المشكلات فى الجيرة، وإنما يستعمل على تنمية وغرس أوضاع جديدة داخل هذا المجتمع تكفل استمرار العمليات الإيجابية، بمعنى أنه من الممكن أن يرتبط وجود هذه الجماعات وقيامها بالأنشطة الإيجابية المتعلقة بحل مشكلات الجيرة أن تجعل سكان الجيرة يهتمون بمشكلات مجتمعهم ، مع تنبيه مجتمع الجيرة انه يستطيع بالإضافة إلى إمكانياته الذاتية الاستفادة من خارجه لصالح إفراده وجماعاته، وبذلك يتركز دور طريقة العمل مع الجماعات فى تحويل النشاط الذاتى لجماعات الشباب فى الجيرة إلى نشاط اجتماعى ، ولا يعنى هذا أن هذه الجماعات ستتخلى عن اهتماماتها الذاتية، بل أن دور طريقة العمل مع الجماعات هنا هو إتاحة الفرصة لهذه الجماعات لممارسة أنشطة تجمع بين الاهتمامات الذاتية وبين الاهتمامات الاجتماعية عن طريق مشاركة الأعضاء فى تنمية الجيرة، من خلال التعرف على مشكلاتها واحتياجاتها لمواجهتها والتصدى لها، ومساعدة سكان الجيرة على إدراك هذه المشكلات بإيجابية فى حلها .

ولا شك أن طريقة العمل مع الجماعات عندما تعمل فى المجتمعات المحلية تهدف إلى تحقيق أهداف ثلاثة هى :-

١- مساعدة الأفراد فى الجماعات على النمو والتكيف مع جماعاتهم

٢- اكتساب الجماعات لمهارات واتجاهات ومعلومات تساعدهم على الاشتراك الإيجابى فى مقابلة حاجاتهم وحاجات المجتمع .

٣- مساعدة الجماعات على تنفيذ مشروعات تهم المجتمع .

أن طريقة العمل مع الجماعات يجب أن تلعب دوراً متميزاً فى عمليات تنمية مجتمعات الجيرة باعتبارها إحدى طرق الخدمة الاجتماعية التى تهدف إلى نمو الفرد ونمو الجماعة وتغيير المجتمع، باعتبارها طريقة عملية يقوم بها متخصصون يهتمون بتوجيه التفاعل الجماعى لتمكين الناس من اكتساب بالخبرات والمهارات التى تساعدهم على استخدام قدراتهم فى التوصل لإحداث التغيير وبناء العلاقات الإيجابية بينهم وبين الأنساق الرئيسية فى المجتمع، ويجب على طريقة العمل مع الجماعات إلى جانب اهتمامها بتوجيه التفاعلات التى تحدث بين أعضاء الجماعات خلال الخبرة الجماعية بتوجيه تفاعلات الأفراد مع بيئاتهم الاجتماعية التى يعيشون فيها حتى يتمكنوا من استعادة قدراتهم على الأداء الاجتماعى المطلوب .(٤: ٥٢) .

أن استخدام طريقة العمل مع الجماعات فى المجتمع هو التطبيق الواعي لها بواسطة أخصائى الجماعة وذلك عندما يعمل مع الأفراد فى الجماعة ومن خلالها من أجل نموهم كأفراد ، كذلك عندما يعمل مع الجماعة كلها كوحدة لمساعدتها لتصل إلى قرارات وتعمل من أجل تحقيق أهدافها ، وكذلك عندما يساعد الأفراد والجماعة لتقدير المسئولية كأعضاء مشاركين فى المجتمع الديمقراطى .

أن تدخل طريقة العمل مع الجماعات فى البيئة أمر منطقى للأسباب التالية: (١٠: ١٧٠)

١- أن سلوك الفرد هو محصلة لتفاعلاته مع البيئة أو لسماته الشخصية أو كليهما.

٢- كما أنها مجال حيوى يؤدى فيه أدواراً مختلفة .

٣- أن البيئة هى التى تلاحظ وتقيم سلوك الفرد .

أن مؤسسات خدمة الجماعة مسئولة عن مساعدة الأفراد والجماعات ليقيموا علاقات بالمجتمع ، وأن تتسم هذه العلاقات بالمسئولية نحو تنمية المجتمع الذى يعيشون فيه ، وذلك من خلال تصميم البرامج التى تستثير الأفراد والجماعات ليشاركوا بإيجابية فى شئون مجتمعهم وحل مشكلاته، ومن ثم هذه فإن هذه المؤسسات مطالبة بالنزول إلى المجتمع المحلى والعمل مع الجماعات فى أماكن تواجدها .

إن استخدام طريقة خدمة الجماعة خارج الجدران الأربعة للمؤسسة يتطلب من أخصائى الجماعة أن يكون لديه إيمان راسخ بالحياة الديمقراطية، وأن يكون على ثقة تامة بأن الناس لديهم القدرة على إحداث التغيير الاجتماعى ، وأن يكون مزوداً بقاعدة نظرية ومعرفية عن سلوك الأفراد والجماعات ، وأن يعرف القدر الكبير عن البيئة التى تعيش فيها الجماعة ، والعوامل المجتمعية التى لها تأثيرها على الحياة اليومية للأفراد وأسرهم .

هذا ، ويمكن عرض دور طريقة العمل مع الجماعات فى تنمية مجتمع الجيرة فى الأتي:

١- المواسة :

يستطيع أخصائى الجماعة الذى يعمل مع جماعات الجيرة مساعدة هذه الجماعات وأعضائها على القيام بالدراسات التى تهتم باحتياجات ومشكلات الجيرة ، والتعرف على الإمكانيات والموارد التى يمكن استخدمها لمواجهة تلك الاحتياجات والمشكلات .

ولا شك أن تنمية الشعور بالانتماء لدى أعضاء هذه الجماعات نحو مجتمع الجيرة الذى يعيشون فيه يتم فى أثناء ممارستهم لأوجه نشاط البرنامج .

٢- التوعية وأثارة الاهتمام:

أن الجماعة الصغيرة بصفة عامة هى البوتقة التى يتم من خلالها للمواطنين الإسهام فى تنمية مجتمعاتهم والتعبير داخلها عن آرائهم والمساهمة بواسطتها فى تعديل وتغيير الأوضاع التى يرفضونها ، حيث يمكن مساعدة الأفراد وتنمية شخصياتهم وتعديل اتجاهاتهم عن طريق الجماعات التى ينتمون إليها ليكونوا مواطنين صالحين ، كما أنه يمكن أيضا مساعدة الجماعات كوحدات قائمة بذاتها كي تكون تنظيمية صالحة فى المجتمع ، هذا بالإضافة إلى أن الأخصائي الجماعة يساعد أعضاء جماعات الجيرة التى يعمل معها على الشعور بالأوضاع غير المرضية فى البيئة التي يعيشون فيها ، وهذا يتيح الفرصة لإستثارتهم على المشاركة فى القضاء على تلك الوضاع ، وبالتالي استثارة أسرهم ثم سكان الجيرة نفسها .

٣- تحديد الأولويات:

أن الجماعة تؤثر دائما على ما يختاره الأفراد فى مواقف المفاضلة والإختيار ، وعلى ذلك يمكن للأخصائى داخل الجماعات مساعدة الأعضاء على اختيار وتحديد أسبقية المشروعات والبرامج التى تسهم فى تنمية مجتمع الجيرة الذى يعيشون فيه

٤- المشاركة فى مشروعات تنمية مجتمع الجيرة:

أن تكتيك المشاركة فى التنمية يتضمن حفز الجماهير على تولى زمام المبادرة والسيطرة على شئون مجتمعهم، ويستطيع أخصائى الجماعة المساهمة فى تحقيق ذلك من خلال استخدام الجماعة الصغيرة فى تغيير اتجاهات الأعضاء وحفزها للمشاركة فى شئون الجيرة التى يعيشون فيها ومواجهة المشكلات التى تعترضهم وتعوق المجتمع الذى ينتمون إليه ويقوم أخصائى الجماعة بمساعدة

الجماعة على المشاركة فى تحديد المشكلات والإحتياجات ووضع البرامج والمشروعات وتنفيذها وتقييمها ، مع الإهتمام بتحقيق مشاركة الأهالى فى هذه البرامج والمشروعات .

ومن هنا يمكن أن نحدد دور أخصائى الجماعة عندما يعمل مع الجماعة داخل مجتمع الجيرة فى :- (١١: ٥٥)

١- تقديم المعلومات والمقترحات للجماعة عند اللزوم ومساعدتهم من اجل تحديد المشكلات المجتمعية فى بيئتها .

٢- مساعدة الجماعة على تقييم الحلول البديلة واختيار الحل الأمثل .

٣- مساعدة الجماعة على تقرير البرنامج أو البرامج التى ستنفذ .

٤- يقوم الأخصائى بدور المشجع والمستثير للجماعة على أن تستمر فى عملها مهما كانت الصعوبات ، كما يقوم بدور الحافز للأعضاء ليأخذوا زمام المبادرة ويتحملوا المسئوليات.

٥- مساعدة الجماعة على مراجعة خطوات العمل من خلال التقييم المستمر والمتابعة ونظام الرجع .

٦- التركيز على العلاقات بين الأفراد والجماعة ، وبين الأخصائى والأفراد، وبين الجماعة والمجتمع المحلى، مع الإهتمام باستمرار الاتصالات بين الأخصائى وأعضاء الجماعة

٧- يجب أن يدرك الأخصائى أسباب مشاركة الناس وعدم مشاركتهم :-

- فالناس تستجيب بطريقة أفضل للمشروعات التى لها هدف واضح وملموس وقريبة المدى ، أكثر من استجابتهم للمشروعات ذات الأهداف غير الملموسة والبعيدة المدى .
- يشارك الناس فى المشروعات التى تشبع احتياجاتهم الضرورية .

٨- يجب أن يوجه الأخصائى اهتمامه نحو نوعين مختلفين من الأهـــداف فـــى عمله مع الجماعة ، الهدف الأول هو الهدف الأساسى Primary Goal الذى تكونت من اجله الجماعة كالحصول على مكانـــة مرموقـــة بيـــن الجماعات من خلال أنشطة معينة ، والهدف الثانى هو هـــدف العمليـــة Process Goal أى الهدف الذى تسعى إلى تحقيقه خدمة الجماعة وهو نمو الفرد والجماعة والمجتمع نمـــواً يـــهدف إلـــى النضـــج والفـــائدة الإجتماعية .

المراجـــع

١- عبد الفتاح عثمان ، **خدمة الفرد والمجتمع المعـاصر** ، الطبعـة الثانيـة ، القاهرة، مكتبة الأنجلو ،١٩٧١.

2- Mayer, Caral M: **Social Work Practice , a Response to the Urban Crisis** , N.Y, The free press , 1970.

3- Murray , Clyde E, et al : **Group Work Community Life,** N. Y Association press , 1954.

٤- احمد فوزى الصادى : **العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وزيادة مشاركة الأعضاء فى مشروعات تنميـة المجتمـع المحلـى** . رسالة دكتوراه غير منشورة ، مكتبة كلية الخدمة، الاجتماعية، جامعـة حلوان ، ١٩٧٩ .

٥- محمود حسن : **خدمة الجماعة والشـباب نظريـاً وتطبيقيـاً**، الطبعـة الأولى، القاهرة، مكتبة الظاهر الحديثة ، ١٩٦٦.

٦- عبد المنعم شوقى :**أساليب التدريب فى المجتمعات الريفية المستحدثة** ، القاهرة، الهيئة المصرية العامة لاستزراع وتنمية الأراضى ، ١٩٧٥.

٧- سيد أبو بكر حسانين : **مدخل إلى الخدمة الاجتماعية** ، القاهرة، مكتبـة التجارة والتعاون ، ١٩٧٧ .

٨- محمد شمس الدين أحمد : **العمل مع الجماعات فـى محيـط الخدمـة الاجتماعية**، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٦.

9- Toseland, Ronald W., and Rivas ;Robert F: **An Introduction to Group Work Practice** ,New York : Macmillan Publishing Company , 1984.

10- Garvin, Charles D : **Contemporary Group Work.** N.Y :Prentice Hall ,Inc , Englewood Cliffs , 1981.

١١- محمد الظريف سعد محمد : **العمل مع الجماعات فـى محيـط الخدمـة الاجتماعية وعلاقته بتنمية مجتمع الجيرة** ، رسالة دكتوراه غير منشورة، مكتبة كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٦.

٣ـ العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتنمية الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة *

*أعد هذه الدراسة / أ.د. نصيف فهمى منقريوس

أولاً : المنهج في بناء التجربة :

يمر المجتمع المصري بفترة يسعى من خلالها إلى إعادة البناء والتنمية في كافة المجالات الاجتماعية والاقتصادية في نفس الوقت الذي يواجه فيه مشاكل مختلفة في سبيل تحقيق أهدافه.

وطريقة العمل مع الجماعات كطريقة من طرق الخدمة الاجتماعية ترتبط بما يدور في المجتمع من تطورات ومواجهة المشكلات التي تعوق التنمية في المجالات المختلفة ويتطلب ذلك ضرورة مساعدة الأفراد على تحمل المسئولية الإجتماعية واحترام النظم العامة وأداء الواجبات مع مراعاة امكانيات المجتمع غير الكافية مما يتطلب معه ضرورة المحافظة على هذه الامكانيات وحسن استخدامها مما يساهم في تحقيق التنمية الشاملة.

ويرى الباحث أن طريقة العمل مع الجماعات تستطيع أن تسهم في تحقيق هذه الأهداف من خلال المؤسسات التي تستخدم الجماعة كأداة رئيسية في العمل وتوجيه هذه الجماعات عن طريق اخصائيين اجتماعيين يساعدون الأفراد في تصميم البرامج التي تواجه احتياجاتهم واكسابهم الخصائص المقبولة وتنمية القيم والاتجاهات المرغوبة اجتماعيا والتي لها دور فعال في احداث التغيير المرغوب المطلوب في شخصية المواطن المصري.

ويتكون لدى كل فرد وهو ينمو اتجاهات نحو الأفراد والجماعات والمؤسسات والمواقف والموضوعات، والحق أن كل ما يقع في المجال البيئي للفرد يمكن أن يكون موضع اتجاه من اتجاهاته[1].

مشكلة البحث وأسباب اختيارها :

يكتسب الإنسان خصاله الإنسانية من خلال تفاعله مع الجماعات التي يعيش فيها ومن المهم أن نعرض أن هذه الخصائص قابلة للتغير والتعديل وهذه

---

(1) حامد عبد السلام زهران، علم النفس الاجتماعي، عالم الكتب القاهرة، ١٩٧٣، ص ١٢٨.

الحقيقة جعلتنا نهتم بالعمل مع الجماعات كطريقة أساسية في الخدمة الاجتماعية، والتي تتميز في استخدامها للعلاقات الاجتماعية مع الخبرات الجماعية كوسيلة لنمو الأفراد وتطورهم وتهتم بتنمية المسئولية الاجتماعية وإعداد المواطن الصالح لتحسين المجتمع الديمقراطي(١).

وتشير الدراسات والبحوث إلى أهمية الجماعة في طريقة العمل مع الجماعات على أنها احدى دعائم الطريقة وقد جاء في دائرة معارف الخدمة الإجتماعية في تعريفها لطريقة العمل مع الجماعات" أنها طريقة لمساعدة الأفراد من خلال الجماعة التي تتميز بالعلاقات بين الأعضاء بقصد التغيير المرغوب فيه" وتسلم هذه الطريقة بأهمية القوى الكامنة في الجماعة الصغيرة ومن ثم فانها تهدف إلى السيطرة على تلك القوى وتوجيهها والاستفادة في احداث التغيير المرغوب في أعضاء الجماعة(٢) ومن الحقائق التي تستند عليها الدراسة أن العمل مع الجماعات هو في حد ذاته عملية تغيير اجتماعي حيث ينظر إلى أن كل تحرك للامام يحدث للمجتمع وأن استخدام الجماعة الصغيرة وعملياتها هو المدخل الرئيسي لتقدم النظام الاجتماعي بأكمله(٣). ومما جعل الباحث يهتم بهذه الدراسة هو ما استرعى انتباهه خلال قراءاته التي اهتمت بموضوع البحث في مجال العمل مع الجماعات وعلم النفس الاجتماعي والقانون فنرى أن بعضها على سبيل المثال في مجال العمل مع الجماعات يذكر كأخصائي جماعات تؤمن بأن دور طريقة العمل مع الجماعات لا يقتصر على تنظيم البرامج التي تشبع حاجة الأفراد والجماعات فحسب بل يشمل عدة نواحي منها مساعدة الأفراد على تنمية شخصياتهم وقدراتهم على الاشتراك في الجماعات وتزويدهم بالخبرات

---

(1) Grace. L. geyle Social Group work, social work year book, N.Y. American Asseciation of social work, 1954, p. 480.

(2) Encylepidia of social work, Nothen Helen, Group work as methed of practice, N.A.W., 1967, p. 715.

(3) Kurry C. Eet al, Group work in community life N.Y., 1958, p.25.

الجماعية التي تزيد الوعي الاجتماعي بينهم ويشعرون بالمسئولية الاجتماعية ويتركز اهتمامهم في العامة وخدمة المجتمع أكثر من تركيزهم على أنفسهم[1].

أما في مجال علم النفس الاجتماعي على سبيل المثال نذكر ما يلي:

يعيش الإنسان في إطار ثقافي يتألف من العادات والتقاليد والاتجاهات والمعتقدات وهذه جميعا تتفاعل تفاعلا ديناميكيا يؤثر في الفرد من خلال علاقاته الاجتماعية وبيئته سواء كانت أسرته أو مدرسته بمعنى أن مختلف الجماعات التي ينتمي إليها الغير تؤثر في اكتسابه لاتجاهاته ومعتقداته المختلفة والواقع أن الاطار الثقافي بما يتضمنه من عوامل مختلفة يعتبر من أهم المحددات لاتجاهات الفرد[2].

أما في مجال القانون ركز القانون المدني في جزء خاص بتحديد واجبات المواطن المصري نحو المحافظة على الملكية العامة وصيانتها والعقوبات التي توقع على المخالفين وعلى سبيل المثال جاء في أحد فقرات بنود قانون العقوبات ما يلي:

من هدم أو تلف عمدا شيئا من المباني أو الأسلاك أو المنشآت المعدة للنفع العام أو الأعمال المعدة للزينة أو ذات القيمة التذكرية أو الفنية وكل من قطع أو تلف أشجارا مغروسة في الأماكن الخاصة بالعبادة أو المتنزهات أو الأسواق يعاقب بالحبس مدة لا تزيد عن سنة وغرامة لا تتجاوز مائة جنيه أو باحدى العقوبتين فضلا عن الحكم عليه بدفع قيمة الأشياء التي أعدمها أو أتلفها أو قطعها[3].

---

(١) محمد شمس الدين أحمد، العمل مع الجماعات في محيط الخدمة الاجتماعية، مطبعة يوم المستشفيات ١٩٨٠، ص٢٦.

(٢) انتصار يونس، السلوك الإنساني، دار المعارف بمصر ١٩٦٧، ص ٤٣٨.

(٣) أبو اليزيد علي، قانون العقوبات والمذكرة الإيضاحية، دار المطبوعات الجامعية، الاسكندرية ١٩٦٥، ص ٨١.

وترجع أهم الأسباب في اختيار الباحث لموضوع تنمية الاتجـــاه نحــو المحافظة على الملكية العامة :

(١) يرتبط اتجاه المحافظة على الملكية العامة بسلوك الأفــراد داخــل المؤسسات وخارجها كما أن ذلك يوضح مدى الترابط بيـــن الفــرد والمجتمع حيث أن الأفراد الموجودين في المؤسسات اليوم هم القـوة العاملة مستقبلا في المجتمع.

(٢) تسعى طريقة العمل مع الجماعات إلــى المســاعدة فــي مقاومــة الانحراف ومعاونة المجتمع في المحافظة على امكانياته واستخدامها استخداما سليما عن طريق البرامج المتنوعة والتدخل المـــهني فـــي العمليات الاجتماعية التي تمر بها الجماعة.

(٣) يعتبر الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة من الاتجاهات التي يمكن اجراء الدراسة التجريبية عليها وقابلتـــها للقيـــاس بالوســـائل العلمية الممكنة ولا شك أن قياس الاتجاهات ييسر التنبوء بالســلوك، ويفيد في الدراسات التي تتعلق بتعديل أو تغيير اتجاهات جماعة نحو موضوع معين[١].

(٤) تركز معظم البحوث على دور طريقة العمل مع الجماعات داخـــل المؤسسات الاجتماعية التقليدية كمؤسسات حماية الأحداث المنحرفين ورعاية الشباب وغيرها وتركز على تأثير تلك الطريقة في مقوماتها الأساسية كالبرامج وعملية التفاعل الاجتماعي داخل الجماعة. ولكن هناك ضرورة الآن إلي ايجاد العلاقة المتبادلة بين تلك المؤسســـات والمجتمع الخارجي (المحلي) والمساهمة عن طريق الجماعات فـــي حل مشكلات المجتمع أو في عمليات تحقيق التنمية[٢]. ويمكـــن أن يكون المجتمع أفضل الأماكن لممارسة الحياة عندما يتحمل الأفـــراد عن طريق الجماعات مسئولياتهم.

---

(١) حامد عبد السلام زهران مرجع سابق ص ص ١٣٩، ١٤٠.

(2) Trecker, Herleigh B.A. Hew to work with greaps Asseciation press, N.Y. 1958. P.155.

(٥) تستند طريقة العمل مع الجماعات على المبادئ وأسس مهنية كمـــا أنها تستخدم الآن مداخل للممارسة كـــالمدخل التنمـــوي والتفـــاعلي والبيئي والتنظيمي وغيرها استنادا إلـــى مـــا جـــاء فـــي النمـــاذج السسيولوجية من حقائق تفيد في دراسة الجماعات الصغيرة وكيفيـــة العمل معها ولذلك تسعى الآن إلى الاستفادة من هذه الحقائق العلميـــة في وضع تصور لنموذج مقترح للممارسة مع الجماعات الصغـــيرة في المجالات المختلفة ويمكن أن يحقق موضوع البحث هذا الهدف.

(٦)لاحظ الباحث بمؤسسات العمل مع الجماعات التي أشـــرف علـــى تدريب طلاب الخدمة الاجتماعية فيها أو المؤسســـات التـــي قـــام بزيارتها عدم اهتمام أعضاء الجماعات بالمحافظة على الامكانيـــات والأدوات الموجودة بها واساءة استخدامها وهذا دليل علـــى عـــدم اكتسابهم الاتجاهات الاجتماعية المرغوبـــة ومنـــها الاتجـــاه نحـــو المحافظة على الملكية العامة، وبالتالي يخرجون إلى المجتمـــع ولا يهتمون بالملكية العامة ويتعرضون للعقاب ويؤكد ذلك احصائيـــات وتقارير إدارة شرطة المرافق العامة في محافظة الاسكندرية كمثـــل حيث يتضح فيها زيادة عدد المخالفين لقوانين المحافظة على الملكية العامة بالاضافة إلى تقارير إدارة شرطة الأحـــداث والاحصائيـــات التي توضح أعداد المخالفين من نفس مرحلة عمر الأفـــراد الذيـــن ستجري عليهم الدراسة في المحافظات.

وعلى ضوء ما سبق يرى الباحث أن اســـتخدام طريقـــة العمـــل مـــع الجماعات يسهم إلى حد كبير في تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة **وبهذا يمكن تحديد مشكلة البحث في الآتي:**

العلاقة بين ممارسة طريقة العمل مع الجماعات وتنمية الاتجـــاه نحـــو المحافظة على الملكية العامة.

مفاهيم البحث :

المفهوم من الناحية الفلسفية صورة من صور انعكاس العلم على عقل الإنسان وبمساعدة هذا المفهوم أو التوصل يكون بالامكان معرفة جوهر الظاهرات ومعرفة العمليات التي تساعد في تصميم مظاهرها الأساسية. والمفهوم ليس استاتيكيا تابعا وانما ديناميكيا حيث يلخص على أساس من الوقائع والنتائج التي يتم التوصل إليها وتأتي ديناميكيته من تأثيره بالواقع واثرائها له كما أنه يربط الكلمات والاصطلاحات بأهداف وموضوعات محددة تجعل بالامكان تحديد المعاني المحددة[1].

أهم المفاهيم التي تستخدم في هذه الدراسة :

- الملكية العامة.
- الاتجاه.

المسئولية الاجتماعية.

وسوف نتناول هذه المفاهيم بالمناقشة والتحليل في هذا البحث.

فروض البحث :

يرى بعض العلماء أن البحث العلمي لابد أن يبدأ بفروض تحدد نوع الحقائق والمعلومات التي ينبغي أن نبحث عنها دون سواها وهذه الحقائق تؤدي في النهاية إلى التأكد من صحة هذه الفروض[2] وتعتبر الفروض مجرد أفكار مبدئية تتولد في عقد الباحث عن طريق الملاحظة والتجربة، وهذه الأفكار ينبغي

---

(1) غريب سيد أحمد. عبد الباسط عبد المعطي، البحث الإجتماعي، الجزء الأول، دار الكتب الجامعية ١٩٧٤، ص ص ٤٤.

(2) عبد الفتاح عثمان وآخرون : البحث الاجتماعي في مهنة الخدمة الاجتماعية، مكتبة القاهرة ١٩٨٠، ص٢٠٦.

أن تكون قابلة للاختبار العلمي الدقيق ويستمد الباحث فروضه من القراءات وبعض الدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع[1].

ويمكن وضع فروض البحث على النحو التالي:

(١) ممارسة طريقة العمل مع الجماعات يؤثر في تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة لدى أعضاء الجماعة.

(٢) يختلف تأثير التدخل المهني لطريقة العمل مع الجماعات باختلاف المجالات التي ينتمي إليها أعضاء الجماعات.

(٣) تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة يؤدي إلى السلوك الظاهر الايجابي للأعضاء في المحافظة على الملكية العامة.

المنهج المستخدم:

يستخدم البحث المنهجي التجريبي الذي تتضح فيه معالم الطريقة العلمية فالتفكير بصورة علمية لأنه يتضمن تنظيما بجميع البراهين بطريقة تسمح باختيار الفروض والتحكم في مختلف العوامل التي يمكن أن تؤثر في الظاهرة موضوع الدراسة والوصول إلى العلاقات بين الأسباب والنتائج وتمتاز التجربة العلمية بامكان اعادة اجرائها بواسطة أشخاص آخرين مع الوصول إلى نفس النتائج إذا توجدت الظروف[2] فالمنهج التجريبي يعتبر من اكفأ المناهج لاختيار صدق الفروض وتحديد العلاقات بين المتغيرات وتهيئة الأساس المقنع واستخلاص الاستنتاجات السببية [3] وتعتمد التجربة في هذا البحث على التصميم

---

(١) عبد الباسط محمد حسن، أصول البحث الاجتماعي، الطبعة الخامسة، مكتبة وهبة القاهرة ١٩٧٦، ص٣٥.

(٢) لويس مليكة. إبراهيم أبو لغد، البحث الاجتماعي مناهجه وأدواته، مركز التربية الأساسية في العالم العربي، سرس الليان، ١٩٥٩.

(٣) عمر محمر القوصي، مناهج البحث الاجتماعي، الشركة العامة للنشر، طرابلس، ليبيا، الطبعة الثانية، ١٩٧٥، ص ١٥٥.

القبلي البعدي للجماعات التي يعمل معها الباحث على أن يكون هناك فـي كـل مؤسسة من المؤسسات التي ستشملها الدراسة جماعة تجريبية وأخرى ضابطـة ويمارس أبناء هذه الجماعات أنشطة متنوعة داخل المؤسسات وخارجها.

أدوات البحث:

تتحدد أدوات البحث المستخدمة حسب طبيعة الموضـوع الـذي نقـوم بدراسته والمنهج الذي يتبع فيه وسوف نناقش هذه الأدوات بالتفصيل عند مناقشة خطوات التجربة في الباب الثاني، واعتمدت الدراسة على مجموعة من الأدوات نعرضها فيما يلي:

(١) الملاحظة دون مشاركة:

توجد أنواع متعددة من الملاحظة منها المقصودة بالمشاركة والبسـيطة دون مشاركة وتستخدم الأخيرة لملاحظة بعض الظواهر دون غيرها وهـي أداة استطلاعية أو كشفية ويهم الباحث هنا أن يسجل أكبر قدر من المعلومات عـن الجوانب التي يقوم بملاحظتها وتتم الملاحظة في المواقف الطبيعية للظواهـر[١] وتعني الملاحظة البسيطة النظر أو الاستماع في موقف اجتماعي معيـن دون المشاركة الفعلية فيه ويحاول الملاحظ قدر الامكان ألا يظهر في الموقف وقـد يختلط بالأفراد ينصت إلي ما يدور بينهم من أحاديث وما ينطبع على وجوهـهم من انفعالات وميزة هذه الطريقة أنها تتخلص من آثار الموقف المصطنـع فـي الطرق الشكلية مثل الإجابة على أسئلة محددة كتابة أو شفهياً.

ويهتم الباحث بتحديد الجوانب التي يتم ملاحظتها أثناء ممارسة الأعضاء للأنشطة أو قيامهم بالاتصال بالمجتمع الخارجي مع وضع نقـاط معينـة فـي استمارة الملاحظات تكون كموجه للجوانب التي يرغب الباحث ملاحظتها.

---

(١) السيد عبد المعطي، محمد أحمد بيومي، طرق ومناهج البحث الاجتماعي، دار المعرفـة الجامعية، بالاسكندرية، ١٩٧٩ ص ص ٢٥١ - ٢٥٢.

(٢) مقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة :

سوف يتبع الطرق العلمية في وضع المقياس وتصميمه باستخدام طريقة ليكون من خلال وضع المعايير اللازمة النابعة من دراسة العلوم النفسية والاجتماعية تكون في مجموعها مقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة ويتبع الإجراءات العلمية في تكوين المقياس.

(٣) مقياس الانحراف السيكوباتي :

يقيس هذا المقياس شخصية عضو الجماعة من حيث الصعوبة في نقص الاستجابة الانفعالية العميقة وعدم القدرة على الافادة من الخبرات وعدم الافادة بالمعايير وتنحصر اضطراباتهم المنحرفة في الكذب والسرقة والادمان على المخدرات والتخريب والشذوذ الجنسي.

ويفيد هذا المقياس في توضيح الجوانب النفسية لدى الأعضاء الذين يخربون أو يتلفون الملكية العامة ودراسة لمدى تأثير العمل مع الجماعات في علاجهم وأنسب البرامج الاجتماعية لذلك.

(٤) التقارير الدورية :

هي تلك التقارير التي يسجلها الباحث بعد اجتماعاته مع الجماعات التجريبية والعمل معها كاخصائي جماعة حيث أن التقرير يعطي صورة واقعية شاملة منذ بداية العمل حتى نهايته في كل موقف يواجه الجماعة وأعضائها في أثناء حياتها الجماعية ويقوم الباحث بتحليل محتوى هذه التقارير حيث أنها تبين الجانب السلوكي المرتبط بتنمية الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة.

مجالات البحث :

تحددت مجالات البحث كما يلي:

أولاً: المجال المكاني:

تم اختيار مؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بمحافظة الجيزة لاجراء التجربة الأساسية للبحث **وذلك للأسباب الآتية:**

١- تقوم المؤسسة برعاية الأبناء الذين تواجههم ظروف أسرية تعوق دراستهم أو تدريبهم المهني وهذا يتطلب توافر امكانيات معينة توفرها المؤسسة كما أن هؤلاء الأبناء لم يقع عليهم أي أحكام أو سبق ايداعهم في مؤسسات للأحداث المنحرفين حتى يمكن الاستفادة من نتائج البحث في تعميمها قدر الإمكان.

٢ - تواجد أبناء المؤسسة بصفة مستمرة داخل المؤسسة بعد رجوعهم من المدارس المجاورة للمؤسسة أو انتهاء تدريبهم المهني وإشتراكهم في ممارسة الأنشطة المختلفة في الوقت المخصص لذلك. وهذا يتيح الفرصة للباحث للعمل معهم كأخصائي جماعة.

٣ - تهتم المؤسسة بتنوع البرامج التي يمارسها الأعضاء كما أنها تهتم بالبرامج التي تساهم في اتصال الأعضاء بالمجتمع الخارجي بالإضافة إلى إقامة معسكرات للأعضاء خارج المؤسسة في الأجازات وهذا يتيح فرصة أكبر للقيام بالبحث.

٤ - توجد علاقة بين الباحث وموظفي المؤسسة نتيجة اشرافه على التدريب الميداني لطلاب كلية الخدمة الاجتماعية لمدة سبع سنوات متتالية بدأت في عام ١٩٧٤ حتى الآن، ولامكان الاستفادة من نتائج هذه الدراسة والتأكد من نتائجها قام الباحث باجراء نفس التجربة على جماعات من مؤسسة الوحدة الاجتماعية للاحداث بالمنشية الجديدة بالإسكندرية وكذلك جماعات من مدرسة الرمل الاعدادية للاحداث بالمنشية الجديدة بالاسكندرية وكذلك جماعات من مدرسة الرمل الاعدادية للبنين التابعة لمنطقة شرق الاسكندرية التعليمية وهاتان المؤسستان تختلفان عن مؤسسة الرعاية الاجتماعية حيث أن مؤسسة الرعاية الاجتماعية تقوم برعاية الابناء الذين يتعرضون لظروف اجتماعية تؤثر في تربيتهم ومواصلة حياتهم في أسرهم ربما لوفاة أحد الوالدين أو لضعف المستوى الاقتصادي للأسرة أو الحكم على أحد

الوالدين بالسجن وتقوم المؤسسة برعايته من كافة الجوانب التعليمية والمهنية والاجتماعية لحين تعديل الظروف البيئية ويمكنه العودة إليها بعد ذلك أما إذا لم تتغير أو تتعدل ظروف البيئة فإنه يبق في مراحل التعليم حتى يلتحق بدور الضيافة بعد ذلك. أما الوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث المنحرفين فهي تابعة لجمعية الحرية لرعاية الطفولة وتشرف عليها مديرية الشئون الاجتماعية بالاسكندرية وتقوم برعاية المحكوم عليهم بأحكام الايداع طبقا لقانون الأحداث المنحرفين وتهتم المؤسسة بأوجه رعايتهم التعليمية والمهنية والاجتماعية والنفسية بالاضافة إلى محاولة الاتصال بالأسرة لاستمرار العلاقة ويهتم الاخصائي الاجتماعي بتعديل أو تغيير سلوك الاتصال بالأسرة لاستمرار العلاقة ويهتم الاخصائي الاجتماعي بتعديل أو تغيير سلوك الأحداث خلال فترة ايداعه ويمكن بعد انتهاء فترة الايداع العودة إلى المجتمع مرة أخرى أما مدرسة الرمل الاعدادية للبنين بمنطقة شرق الأسكندرية التعليمية فهي مؤسسة تعليمية هدفها الأساسي التعليم ويمارس الطلاب خلال اليوم الدراسي أنشطة اجتماعية متنوعة من خلال جماعات اختيارية كالهلال الأحمر والخدمة العامة والرحلات وغيرها من الجماعات ويتولى الاشراف على هذه الأنشطة الأخصائي الاجتماعي بالتعاون مع بعض المدرسين الذين يتولون ريادة بعض هذه الجماعات والاختلافات بين المؤسسات تفيد في تطبيق المقياس على جماعات متنوعة والتأكيد من ذلك بالاضافة إلى المقاربة بين هذه الجماعات المختلفة من حيث نتائج تطبيق المقياس.

ثانياً : المجال الزماني :

استغرقت التجربة بالنسبة لمؤسسة الرعاية الاجتماعية بالجيزة عاما دراسيا لأن الأبناء يقضون الأجازة الصيفية بالمعسكرات أو زيارة أسرهم وقضاء الأجازة معهم تمشيا مع خطة المؤسسة.

وقد بدأت التجربة أول شهر سبتمبر عام ١٩٧٩ وانتهت أخر شهر مارس ١٩٨٠ أما بالنسبة للتجربة مع مؤسسة الوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث ومدرسة الرمل الاعدادية للبنين فقد بدأت التجربة أول شهر سبتمبر عام ١٩٨٠ وانتهت في أخر شهر مارس ١٩٨١ وذلك لأن الأبناء في مؤسسة الأحداث يقضون الأجازة في معسكرات صيفية بشاطئ الدخيلة أو البعض منهم يقومون باجازة يقضيها مع أسرته وبالنسبة للطلاب في مدرسة الرمل الاعدادية فأنهم يبدأون امتحاناتهم في منتصف شهر ابريل من كل عام وبالتالي يعتبر توقيت التجربة مناسبا لظروف المؤسسات التي أجريت فيها الدراسة.

ثالثاً : المجال البشري :

تجري الدراسة على أعضاء جماعات مؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بالجيزة ومؤسسة الوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث بالمنشية الجديدة بالاسكندرية ومدرسة الرمل الاعدادية للبنين بمنطقة شرق الاسكندرية وقد أخذت جماعتين من كل مؤسسة من مرحلة دراسية وعمرية واحدة (الاعدادية) مجموعة تجريبية وأخرى ضابطة وعدد كل منها عشرة أعضاء بشرط أن يستمر أبناء هذه الجماعات عاما دراسيا داخل المؤسسة.

مفاهيم البحث:

يعتبر تحديد المفاهيم والمصطلحات العلمية أمرا ضروريا في البحث العلمي ومن واجب الباحثان يعمل عند صياغته للمشكلة على تحديد المفاهيم التي يستخدمها وكلما اتسم هذا التحديد بالدقة والوضوح سهل على القراء الذين يتابعون البحث ادراك المعاني والأفكار التي يريد الباحث التعبير عنها دون أن يختلفوا في فهم ما يقول.

وسنتناول فيما يلي أهم المفاهيم المتعلقة بالبحث وهي الملكية العامة والاتجاه والمسئولية الاجتماعية. وسنبدأ بالحديث عن الملكية العامة:

الملكية العامة:

قام علماء النفس والاجتماع والاقتصاد، والقانون وغيرهم بالبحث والدراسة حول مضمون الملكية العامة وحدودها وارتبطت تفسيرات بعض العلماء خاصة علماء الاقتصاد بالأيدلوجية السائدة في المجتمع كما أهتم الكثير من العلماء خاصة علماء النفس بشرح كيفية تكوين فكرة الملكية عند الفرد وتطورها مع مراحل النمو المختلفة.

وسنعرض فيما يلي بعض وجهات النظر لنستخلص منها في النهاية معنى المفهوم في إطار الدراسة التي نقوم بها.

ويرى علماء النفس أمثال مكدوجل **Mc Dougall** وغيره من العلماء أن الملكية غريزة يثيرها وجود أشياء ملائمة للطعام أو لتموين البيت وتميل بالفرد إلى حيازة هذه الأشياء وتبدو هذه الظاهرة لدى الطفل من يوم أن يمد يده ليقبض على ما يراه لكنها تبدو قوية لديه بعد الخامسة من عمره حين يبدأ في جمع كل ما تقع عليه يداه من إمكانيات وأدوات.

ويعرف الدافع أو الميل أو الرغبة في الامتلاك الشخصي والحصول على أشياء أو خبرات مفيدة كالثروة أو الممتلكات[1].

أما من وجهة نظر علماء الاجتماع فينظرون للملكية أو التمليك على أنها صورة جامدة نسبيا لنظام التوزيع المعمول به في المجتمع فإن اقتناء فرد شيئا من الاشياء المطلوبة أو النادرة لمدة معينة معناه تحديد الحقوق والواجبات الممنوحة له بالنسبة لسائر الأفراد والجماعات فيما يتعلق بهذا الشيء في محيط المجتمع وبمعنى آخر أنها الأمر الذي بواسطته يعرف ماله وما لغيره بالنسبة للأشياء القابلة للحيازة في المجتمع وتعتبر الملكية ظاهرة فردية لكنها ظاهرة اجتماعية من وجهة أخرى وهي جهة المعايير الاجتماعية المتصلة بها وبحقوقها وواجباتها[2].

---

(1) أحمد عزت راجح، أصول علم النفس، المكتب المصري الحديث، الطبعة الثانية ١٩٧٥، ص ١١٤.

(2) محمد عبد المنعم نور، المجتمع الانساني، مكتبة القاهرة الحديثة، ١٩٧٠، ص ص ٩٤ – ٩٥.

ومن أكثر تصنيفات الملكية شيوعا التميز بين الملكية الخاصة والملكية العامة ففي الملكية الخاصة يكون للمالك الحق في استغلال الشيء المملوك لخدمة أغراضه الخاصة بخلاف الحال في الملكية العامة حيث يمكن للأفراد أن يستخدموا الشيء الممتلك وفي حالات أخرى وأهم ما يكون للأفراد فيها حق الاقتسام الذي تحدده قواعد التوزيع المتعارف عليها ويشرف عليها المجتمع(١).

أما علماء الاقتصاد فينظرون للملكية العامة على أنها الملكية العامة لوسائل الانتاج وهي الخاصة الرئيسية في النظم الاشتراكية ولتحقيق هذا الهدف يجب أن تنتوع السلطة من أيدي الرأسماليين إلى المجتمع بوجه عام والسلطة هنا ترتبط بالاشراف والرقابة التي يخولها حق الملكية ومن الحجج التي يثيرها الاقتصاديون الاشتراكيون في تبرير الملكية العامة لوسائل الإنتاج أن الذين ينعمون بالملكية الخاصة في ظل الرأسمالية هم في واقع الأمر ينعمون بجهد بذله آخرون من قبلهم سواء كان هؤلاء الآخرين أبائهم أم أجدادهم، ومن ثم فإن المجتمع الاشتراكي ينظر إلى حق ملكيتهم هذه نظرة استخفاف لأن هذا الحق ينقصه الجانب الأخلاقي التي تجعل أصحابها أهلا لاحترام المجتمع.

كما أن حقوق الملكية القائمة في النظم الرأسمالية التالية لا تقبل إلا فترة زمنية تاريخية تجمدت عليها الأوضاع لكنها ستتطور في الغد لتأخذ شكلا جديدا ومفهوما جديدا حقا أن الغاء الملكية الخاصة بتحويلها إلى الشعب سيؤدي بلا شك إلى اختفاء التباهي بمظاهر كثيرة في المجتمع كما سيؤدي إلى خلق مجتمع جديد متميز بالقيم الاجتماعية العادلة يحمي فيه طغيان الإنسان على أخيه الإنسان(٢).

---

(١) عبد الباسط محمد حسن، علم الاجتماع، مرجع سابق نكره، ص ص ص٤٧٩ - ٤٨٠.

(٢) صلاح الدين نامق، أسس علم الاقتصاد الاشتراكي، دار المعارف، ١٩٦٩، ص ص ١٤٥ - ١٤٧.

ويرى علماء القانون أن المال عاما (الملكية العامة) إذا توفر فيه شرطان[1]:

الأول : أن يكون مملوكا للدولة أو لأحد الأشخاص الإدارية وعلى هـــذا فإذا كان المال العام مملوكا للأفراد أو الشركات الخاصة فانه لا يعتبر مالا عاما ولو أدى خدمات عامة للجمهور.

الثاني : أن يكون مخصصا للمنفعة العامة ولم يشير إلى هذا النــص أي خلاف حول حقيقة المعيار الذي يتعين الرجوع إليه في تحديد الأمـــوال العامـــة لأنه جاء صريحا قاطعا في أن المال العام هو الذي يكون مخصصــــا للمنفعـــة العامة غير أنه أثير خلاف حول تحديد طبيعة أموال الأشخاص الإدارية الأخرى غير الدولة التي تكون مخصصة للمنفعة العامة وهي تعتبر هذه الأموال أمـــوالا عامة أسوة بأموال الدولة المخصصة للمنفعة العامة؟ أم تعتبر أموالا خاصة بهذه الأشخاص رغم تخصيصها للمنفعة العامة؟

غير أن نصوص القانون المدني جاءت صريحة قاطعه سواء فيما يتعلـق بتحديد المعيار المميز للأموال العامة أو في تحديد طبيعـــة الأمـــوال المملوكـــة للأشخاص الإدارية الأخرى غير الدولة.

غير أن نصوص القانون المدني[2] جاءت صريحة قاطعة ســـواء فيمـــا يتعلق بتحديد المعيار المميز للأموال العامة أو في تحديد طبيعة الأموال المملوكة للأشخاص الإدارية الأخرى غير الدولة.

فنصت المادة ٨٧ من هذا القانون على أنه تعتبر أموالا عامة العقـــارات والمنقولات التي للدولة أو للأشخاص الاعتبارية العامة التي تكـــون مخصصـــة لمنفعة عامة بمقتضى قانون أو مرسوم أو قرارا من الوزير المختص.

---

(١) محمد فؤاد مهنا، مبادىء وأحكام القانون الإداري في ظـــل الاتجاهـــات الحديثـــة، دار المعارف، ١٩٧٨، ص ص ٤٠٥ - ٤٤٠.

(٢) قانون العقوبات (مجموعة القوانين)، دار الفكر العربي، ١٩٧٦ ص ص ١٢ - ٢٠.

ونلاحظ أن المعيار المميز للملكية العامة طبقا للقانون هـو التخصص للمنفعة العامة أي استخدام هذه الملكية العامة لخدمة الجمهور مباشرة أو لخدمة المرافق العامة **ويمكن تقسيم ملكية الأموال العامة عادة إلى ما يلي:**

(١) ملكية حكومية أو عامة وتشمل الموارد الطبيعية (الأرض - المناجم - المصانع - المواصلات - الأماكن الأثرية... الخ).

(٢) ملكية جماعية أو تعاونية وهي تملك المزارع الجماعية والجمعيات التعاونية الإنتاجية والاستهلاكية.

ولا ينكر علماء القانون حق الأفراد في الملكية بجانب وجـود الملكية العامة بل أن القانون المدني حدد كيفية التمتع بالملكية الخاصة كامتلاك السكن واستخدام الأدوات الشخصية واقامة المشروعات الحرفية والمهنيـة وإذا تملك الشخص شيئا أي أكتسب ملكية ذلك الشيء فانه ينتقل من الحرية العامـة إلى الحق وبذلك يصبح له مصلحة معينة مرسومة الحدود وهي حق الملكية على هذا الشيء المعين الذي ملكه وهي مصلحة يحميها القانون والحق بصفة دائمة يقابله التزام في مواجهة الغير[١] والالتزام عبارة عن رابطة قانونية ذات طبيعة ماليـة تقوم بين شخصين أو أكثر بمقتضاها يلزم أحدهما ويسمى المدين بالقيام بـأداء معين قبل شخص آخر ويسمى الدائن وتمثل نظرية الالتزام بالقواعد العامـة أو النظرية العامة للقانون المدني نفسه[٢].

وفي اطار ما سبق يمكن أن نحدد المقصود بالملكية العامة فـي هـذا البحث كما يلي:

الملكية العامة هي المرافق والأماكن العامة والمناطق التي لها أهميـة قومية وقيمة تذكارية والأعمال المعدة للسياحة والمخصصة للنفع سواء بطريقـة

---

(١) اسحق رمزي منصور، ممارسة السلطة وآثارها في قانون العقوبات، دار الرائد للطباعة، ١٩٧٤، ص ٤٢٣.

(٢) توفيق حسن فرج، النظرية العامة للالتزام، مؤسسة الثقافة الجماعية، ١٩٨١، ص ٧.

مباشرة أو غير مباشرة عن طريق الأجهزة الحكومية أو الأشخاص الاعتبارية التي يحددها القانون[1].

الاتجاهات يرتبط الفرد بالمجتمع الذي يعيش فيه بكثير من العلاقات فالمجتمع هو الذي يمده بأسباب الحياة المادية والمعنوية وهو الذي يمد الفرد بالثقافة والخبرات والمهارات من خلاصة التجارب الإنسانية التي يمر بها.

وعلى ذلك نستطيع القول أن العلاقة بين الفرد والمجتمع علاقة تفاعلية ومن خلال عملية التفاعل بين الفرد والمجتمع يكتسب الفرد ميوله واتجاهاته وقيمه وغيرها من جوانب أساسية في عملية التنشئة الاجتماعية.

وفي هذه الدراسة نبحث في جانب أساسي يؤثر في شخصية الفرد ويوجه سلوكه اهتم به معظم العاملين في المجالات النفسية والاجتماعية وهو موضوع الاتجاهات تكوينها وكيفية تغييرها أو تعديلها أي تنميتها[2].

وتعددت المعاني التي تشرح المقصود بالاتجاه وأصلها اللاتيني Aptus بمعنى التكيف ومعناها الدارج في الفن هو الوضع الذي يوضع فيه الشخص أو التمثال كي يقوم برسمه الفنان وشاع عن الاتجاه معنيين المعنى الأول هو الاتجاه العقلي Mdntal والمعنى الثاني هو الاتجاه الحركي Ottitud وعي

---

(١) المرافق العامة: هي المدارس والمصانع والمستشفيات ووسائل النقل العام والمواصلات والكهرباء والسكك الحديدية والمؤسسات الاجتماعية ومحطات المياه والصرف الصحي وما يماثلها.

الأماكن العامة هي الميادين والشوارع والطرق والانهار والحدائق والبحار والترع والشواطئ والأسوار وما يماثلها.

المناطق الأثرية والسياحية هي تلك الأماكن التي توجد بها الآثار والأماكن التي تحتفظ فيها بتلك الآثار أو بأعمال التي لها قيمة قومية أو سياحية كالمتاحف أو المعارض بالاضافة إلى المناطق التي تخصص لخدمة أغراض السياحة مثل مناطق حلوان والأهرامات وحدائق المنتزة والأنفوشي بالاسكندرية.

(٢) مصطفى سويف، مرجع سابق ذكره، ص ص ٣٤٠ – ٣٤١.

الإتجاه العقلي كتب "سبنسر" Spencer (١٨٦٢) أنه عندما يصادف الفرد مشكلة ما فلكي يتخذ قرارا صحيحا بأنه يعتمد على اتجاه العقل وما يرتبط به من خبرات. والمعنى الثاني هو الاتجاه الحركي أو الاتجاه نحو سلوك معين فنجد (١٨٨٨)، في تفسيره للإدراك يعتبر الاتجاه ناتجا إلى حد بعيد من استعداد عضلي Musculer preperation أو تهيوء Set ونجد هذا المعنى وارد في كتابات قدماء علماء النفس[1].

ولا يوجد تعريف متقن يعترف به من الجميع إلا أن التعريف الذي انتشر أكثر من غيره والذي يحوز القبول لدى غالبيته المختصين هو تعريف "جوردن البورت" GIW. Allpert الذي جاء فيه الاتجاه هو حالة من الاستعداد أو التأهب العصبي والنفسي ينتظم من خلال خبرة الشخص وتكون ذات تأثير توجيهي أو دينامي على استجابة الفرد لجميع الموضوعات والمواقف التي تثيرها هذه الاستجابة.

ويلاحظ أن هذا التعريف يركز على دينامية الشخصية من خلال التفاعل النفسي العصبي بالإضافة إلى رد فعل هذا التفاعل بالاستجابة نحو الموضوع أو الموقف المرتبط بالاتجاه.

وقد يعني الاتجاه استجابة يتولد عنها دافع لدى الفرد وتوقعات ازاء مثير معين كما أنه نتيجة خبرات مكتسبة تجعل الفرد يواجه بعض المثيرات بتعميمات معينة كلما كانت العلاقة قوية بين الاتجاه وأنماط المثيرات المرتبطة به وبين الاتجاه والاستجابة الناتجة عنه من ناحية أخرى كلما أدى ذلك إلى اكتساب الفرد عادات قوية ومن الممكن أن تؤثر الاتجاهات في شخصية الفرد وتصبح من سماته الأساسية وتعكس هذه الاتجاهات الخبرات التي اكتسبها الفرد وتكوينه النفسي والاجتماعي ويمكن أن تكون اتجاهات الفرد ازاء الموقف هي موضوع

---

(١) صلاح عبد المنعم حوطر: مقياس الاتجاه نحو العمل في الصحراء، مكتبة الأنجلو المصرية ١٩٧٩، ص ص ٢٢ - ٢٣.

لأحكام القيم في موضوع معين حيث أن كل اتجاه يمكن أن نحكم عليه من زاوية سلامته أو عدم سلامته وفق معايير اجتماعية معينة ومن ثم يخضع الاتجاه لاحكام قيمته ولكن الاتجاه لا يتضمن بالضرورة حكما من أحكام القيمة أي أنه ليس من الضرورة أن يكون الفرد قد أصدر حكما من أحكام القيمة على موضوع معين بشكل اختياري واع حتى يتجه نحوه اتجاه ما[1].

ومن دراسة العلاقة بين الاتجاهات والقيم نلاحظ أن البعض يرى أن القيمة والاتجاه شيئا واحدا فيعرض كل من "كيرت وريتشارد" Kurt B. N. Reschar أن القيمة هي اتجاه مع أو ضد حدث أو ظاهرة ترتكز على اعتقاد أنها تفيد أو تعاقب شخص أو نظام أو بمعنى اخر قيمة الشيء هي مقدرته على اشباع الرغبات أو الأشياء المطلوبة وتقاس من خلال التقييم كما ان القيم التي يتصف بها الشخص أو الجماعة هي ميول للتصرف بطرق معينة واتجاهات لتخصيص المصادر (الموارد لتحقيق غايات معينة).

وكثيرا ما تنتظم الاتجاهات المنفردة في تكوينات أكبر هي القيم وتتكامل بعض التجريدات التي تتصل بفئات عامة من الأشياء فقد تكون لدى شخص معين اتجاهات عن العبارة التي يقوم بها وحين تنتظم هذه الاتجاهات حول موضوع مركز واحد فأنها تكون قيم الفرد الدينية.

وهناك من يرى أن الاتجاه هو ميل عام مكتسب ثابت يؤثر في دوافع الفرد ويواجه سلوكه كالميل إلى أشياء أو موضوعات معينة تجعل الفرد يقبل عليها ويحبها أو يعرض عنها ويرفضها. ولذلك فالبعض يرى أن هناك ارتباطا واضحا بين اتجاهات الفرد والبيئة التي يعيش فيها حيث تكون مقومات الثقافة من الموجهات الأساسية لتكون اتجاهات الفرد[2].

---

(١) محمد عماد الدين اسماعيل وآخرين – كيف نربد أطفالنا: التنشئة الاجتماعية في الأسرة العربية، دار النهضة العربية ١٩٦٧ ص ٥١.

(٢) محمد أبو العلا أحمد، علم النفس مكتبة عين شمس ١٩٨١، ص ١٤٢.

ومما يؤكد الرأي السابق فالبعض يرى أن الاتجاه يؤثر في توجيه سلوك الفرد نتيجة ارتباطه القوي بما يصدر في البيئة من مثيرات واستجابات وتتكون لدى الفرد نتيجة ذلك أنماط سلوكية تميزه عن باقي الأفراد وتؤثر في جوانب حياته الاجتماعية من اتخاذ القرارات والمشاركة في الحياة الاجتماعية وغيرها من الجوانب أما ترستون Thurstene فيعرف الاتجاه بأنه درجة الشعور الايجابي والسلبي المرتبط ببعض الموضوعات السيكولوجية.

ويقصد ترستون بالموضوعات السيكولوجية هي الرمز أو النداء أو الشخص أو المؤسسة الذي يختلف حوله الناس فالأمور التي تعتبر حقائق ثابتة لا يختلف حولها الناس لا تصلح أن تكون موضوعا للاتجاه.

ويرى البعض أن السلوك لا يتحتم أن يتطابق مع الاتجاه نجد أحيانا تفاوتا بين السلوك والاتجاه **ويرجع عدم التطابق إلى سببين هما :**

(١) السلوك ليس نتاج الاتجاهات فقط ولكنه نتاج الموقف المباشر المدرك أيضا.

(٢) الاتجاهات ذات الدلالة في موقف معين تكون غالبا متعددة فالاتجاهات ليست الأسباب الأصلية للسلوك ولكنها تمثل ظروفا تحددت هي بدورها بمجموع الخبرات الماضية في حياة الإنسان.

ويسعى الباحث في اطار هذه الدراسة إلى امكانية تحقيق تنمية الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة ويتضمن ذلك عملية تغيير الاتجاهات أو تعديلها والاتجاهات قابلة للتغيير رغم انها تتميز بالثبات النسبي ومن العوامل التي تجعل تغيير أو تعديل الاتجاه أمرا ممكنا هو ضعف الاتجاه وعدم رسوخه وتوزيع رأي الفرد بين الاتجاهات مختلفة وعدم وجود مؤثرات مضادة بالإضافة إلى سطحية أو هامشية الاتجاهات المكونة عند الفرد مثل الاتجاهات التي اكتسبها من الجماعات الثانوية كالأندية والنقابات... الخ.

ومن أهم طرق تغيير الاتجاهات هو تغيير الجماعة المرجعية التي يرتبط بها الفرد حيث أنه مع مضي الوقت يميل إلى تعديل أو تغيير اتجاهاته القديمة كما أن التغيير في الموضوع الاتجاهات من خلال زيادة ثقافة وكفاءة الفرد في عمله وحياته الجماعية مع الآخرين في المجتمع كما أن الاتصال المباشر بموضوع الاتجاه خاصة إذا اكتشف الفرد الجوانب الايجابية المرتبطة بموضوع الاتجاه نتيجة هذا الاتصال كما أن وسائل الاعلام وأثر المعلومات المرتبطة بالموضوع عن طريق المصادر المختلفة كالأفراد والكتب والصحف وغيرها من الوسائل تعتبر من عوامل تغيير او تعديل اتجاهات الأفراد هذا بالإضافة إلى تأثير الأحداث الهامة التي يمر بها الأفراد يمكن أن نضعها من الجوانب المؤثرة في تغيير أو تعديل اتجاهات الفرد كما أن المناقشة والقرارت الجماعية لها اهمية خاصة في حياته الاجتماعية مما يؤثر في سلوكه الاجتماعي خلال المواقف الاجتماعية[1].

ومن خلال الاستعراض السابق لمفهوم الاتجاه نستخلص ما يلي:

(١) الاتجاهات تكتسب من البيئة التي يعيش فيها الفرد.

(٢) هناك عدة عوامل تؤثر في تكوين هذه الاتجاهات كالتنشئة الاجتماعية وثقافة المجتمع والجماعة التي ينتمي إليها الفرد ووسائل الإعلام وغيرها.. الخ.

(٣) أهمية الموضوع والموقف المرتبط بالاتجاه.

(٤) امكانية تأثير الاتجاه في سلوك الأفراد أو عدم التأثير فيه.

(٥) يمكن تنمية الاتجاهات المرغوبة عند الأفراد من خلال تعديل أو تغيير تلك الاتجاهات.

وعلى ضوء ما سبق يرى الباحث أن تعريف الاتجاه يمكن تحديده في البحث بالآتي:

---

(١) حامد عبد السلام زهران، مرجع سابق ذكره، ص ص ١٥٤ - ١٦٠.

" الاتجاه هو استعداد الفرد المكتسب للاستجابة بالأشـــخاص والأشـــياء والموضوعات نتيجة عمليات دافعية وادراكية سواء كانت الاستجابة ســلبية أو ايجابية وقد يؤثر ذلك في سلوكه وأقواله وأفعاله مع نفسه أو مع الآخرين فــي اطار الجماعات التي ينتمي إليها ".

المسئولية الاجتماعية :

المسئولية الاجتماعية قيمة أساسية من قيم المجتمع الذي نعيش فيه حيـث يعتبر كل فرد مسئولا عن موقعه الذي يعمل فيه ويساهم أيضا فــي المجــالات الأخرى قدر استعداداته وقدراته ولذلك لا يعيش الإنسان لنفسه فقط بــل يحيــا ويعمل من أجل الآخرين ومن أجل تحقيق أهداف المجتمع. ويؤكد "بارسونز" أن الناس لا يعيشون في المجتمع مجرد معيشة عشوائية بل أن ســلوكهم وأنمــاط حياتهم تسير وفق قواعد معينة تنظم علاقاتهم في مختلف شئون حياتهم وهــذه العلاقات يمكن معها التنبوء بمقتضياتها وحاجاتها خلال أداء الأفراد لأدوارهــم الوظيفية في المجتمع[1].

وأهم الاستراتيجيات نجاحا لزيادة الضغوط تجــاه الــهدف الاجتمــاعي وتخفيف المقاومة في أن واحد هو مشاركة الأفراد في تحمــل المســئولية فــي تشخيص المشكلة ورسم طريقة التغيير، فالناس يستمتعون ويؤدون التغيرات التي يحدثونها بأنفسهم كما أنهم يقاومون التغيرات التي تفــرض عليــهم مــن قبــل الآخرين. والأهم من هذا هو أن المشتركين في عملية التشخيص والتخطيط لديهم الفرصة لازالة سوء الفهم والاختلافات في التفسير قبل أن يتم التغيير كمــا أن أسلوب الأفراد لحل المشكلة يجمع بين جميع الأشخاص والجماعات المهنية بهذه المشكلة حتى يتولد عن تفكيرهم المشترك تكامل حقيقي قدر الإمكان[2] ونلاحــظ

---

(1) Tparbens, the social system, the Free press, Clincee Cellier – mecmillen Let. B. Londen, 1964, pp. 36.

(٢) فاروق عبد الحميد اللقاني، علم النفس الاجتماعي، المكتب المصــري الحديـث ١٩٧٦، ص ص ٢٥٧، ٢٥٨.

أن المشاركة هي مضمون المسئولية الاجتماعية أي أن كل فرد لابـد أن يقـوم بدوره سواء بأفكار ومقترحات أو بالقيام بالعمل الذي يستطيع القيام به، ويعـوف الشخص المسئول هو ذلك الشخص الذي يؤدي عمله بانتظام ويطلـع بواجبـه ويؤدي ما عليه من التزامات بغير حاجة إلى الرقابة وتوجيه من جانب شـخص أخر[1].

والمسئولية الاجتماعية هي المسئولية الذاتية عن الجماعة وتقـوم علـى عنصري الاهتمام والفهم ويتميز الاهتمام بالآتي:

(١) أبسط صور الاهتمام بالجماعة وأقلها تقدما هو مستوى الانفعال مع الجماعة أي أن الفرد يساير انفعالها بصورة آلية.

(٢) مستوى أرقى من السابق وهو مستوى الانفعال بالجماعة والمقصود به التعاطف مع الجماعة.

(٣) مستوى التوحد مع الجماعة حيث يشعر الفرد أنه والجماعة شيء واحد.

(٤) مستوى تعقل الجماعة وتعني إستيطان الجماعة أي تصبح الجماعة داخل الفرد فكريا كما يصبح كل فرد مـهتم بمشـكلات الجماعـة ومصيرها وأنشطتها ودوره في تحقيق أهدافها.

أما عنصر الفهم فينقسم إلى قسمين هما:

(١) فهم الفرد للجماعة.

(٢) فهم الفرد للمغزى الاجتماعي لأفعاله والهدف هنا هو ادراك الفـرد أثار أفعاله وتصرفاته وقراراته علـى الجماعـة أي يفـهم القيمـة الاجتماعية لأي فعل أو تصرف اجتماعي يصدر منه[2].

---

(١) إبراهيم قشقوش، سيكولوجية المراهقة، مكتبة الانجلو المصرية ١٩٨٠ ص ٣١٩.

(٢) سيد أحمد عثمان، المسئولية الاجتماعية، دراسة نفسية واجتماعية مكتبة الأنجلو المصرية ١٩٧٣، ص ص ١٢ – ١٣.

وذكرت جيزلاكونيكا Gisela kononka المسئولية الإجتماعية كقيمة أساسية في البناء القيمي للخدمة الإجتماعية وأوضحت أن المسئولية تتضمن اعتماد الأفراد على بعضهم البعض وتقبل حقوق الآخرين كما تتضمن مفهوم الأخوة وان كل انسان مسئول عن رعاية أخيه الإنسان.

ولا شك أن مبدأ المسئولية الإجتماعية أثر في مفهوم الخدمة الاجتماعية وفلسفتها حيث كانت الخدمة الاجتماعية ترتكز منذ نشأتها على المحافظة على كرامة الفرد وحقه في تكافؤ الفرص واتخاذ القرارات إلى غير ذلك من الحقوق التي كانت تحاول أن تكلفها للفرد دون أن تتطلب واجبات في مقابل تلك الحقوق بذلك اتهم العاملين بالمهن الأخرى مهنة الخدمة الاجتماعية بالسلبية ولذلك بدأت هذه المهنة مطالبة الأفراد بتأدية بعض الواجبات في مقابل بعض الحقوق التي تكلفها لهم.

وتعرف المسئولية بأنها المحاسبة عن الواجبات الناتجة عن السلطة المفرضة للفرد. ولذلك فإن المسئوليات وليدة الواجبات وإذا كانت السلطة هي حق في أداء عمل معين أو التغيير عن الرأي في الحدود المقبولة وأن المسئولية هي امكان المحاسبة عن نتائج القيام بهذه الأعمال أو الأفعال ولذلك يرى البعض أنه لا مسئولية بدون سلطة للفرد الذي يقوم بهذه المسئولية.

ويقضي الواجب أن تعالج مشكلات المجتمع الحديث بمجهود الجماعة وجهود الجماعات فيما بينها ولا توجد وسيلة أخرى إذا أمنا أن القول والكلمة الأخيرة يجب أن تكون في يد الناس أكثر منها في يد الدولة ومن الواجب أن نجد من يبصرنا بما تنطوي عليه مشاركة المواطنين في المسئولية الإجتماعية من معان. ويجب على أخصائي الجماعة أن يفهم أنه لا يعمل مع مجرد جماعة ولا شيء أكثر من ذلك بل الحقيقة أنه يتيح للناس فرصا لا تعد حيوية بالنسبة للفرد فحسب بل هي أساسية أيضا في اعداد أولئك الذين يجب أن يتعلموا كيف يقدرون المسئولية في عالم سوف يصبح أكثر تعقيدًا.

وعلى ضوء ما سبق يحدد الباحث مفهوم المسئولية الاجتماعيـــة فـــي اطار هذا البحث بالآتي:

قيام الأفراد بواجباتهم نحو الجماعة والمؤسسات والمجتمع مـــن حيـث المشاركة في تحقيق الأهداف وحل المشكلات باستخدام امكانياتـــهم وامكانيـات المجتمع في مقابل الحصول على الحقوق التي يكلفها المجتمــــع عـن طريــق الجماعات التي ينتمون إليها.

مقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة :

يعرف القياس أنه تحديد درجة امتلاك شيء أو شخص بصفـــة معينـــة ويعرف أيضاً أنه نوع من المقارنة التي تعرض في شكل رقمي وتبدأ المقارنـــة بالنواحي الكيفية وتنتهي إلى النواحي الكمية وتكشف النواحي الكيفية عن وجـود صفة أو خاصية معينة ومدا اختلافها عن الصفات أو الخصائص الأخرى[١].

ويعرف (كامبل Kample) القياس أنه مهمة محددة للأرقام كي تعـرض مثل الخصائص والعناصر أو بعبارة أخرى أرقام وأعداد تمثل الخـــواص فـــي الظواهر المعروضة في حين أن (ناجل Nagle) يشير إلى القيـــاس باعتبـــاره بعدد من القدرات ليست في أساسها أرقاما أو أعدادا أمـــا ســـتفنيس Stevens عرفه تعريفا عاما من خلال المهمة المحددة التـــي يعـبر عنـــها عدديـا عـــن الموضوعات والوقائع في ضوء قواعد محددة وكل هذا يعني أن القيـــاس هـــو تحديد وتعبير[٢] عن الخصائص الاجتماعية والموضوعات والوقائع صور عددية تعبر عن مداها وشدتها ووزنها وما إلى ذلك من أبعاد وخصائص في الظـــاهرة موضوع الدراسة وقد يرى البعض أن القياس يمكن أن يقتصر علــــى الأبعـــاد الكمية في الظاهرات الاجتماعية أو على الظاهرات التي يغلب عليـــها الطـــابع الكمي إلا أن بعض الدراسات المنشورة تؤكد أنه بالإمكان تحقيق انجازات قياسه حتى في مجال سيولوجيا المعرفة.

---

(١) عبد الباسط محمد حسن، أصول البحث الاجتماعي، مرجع سابق ص ٢٩٢.

(٢) غريب سيد أحمد، مرجع سابق، ص ٥٣.

ونلاحظ أن معظم التعاريف[1] توضح أن القياس يسعى أساسا إلى توضيح وتحديد سمات موضوع من الموضوعات التي تقوم بقياسها بطريقة رقمية محددة وإن كان هذا يشكل صعوبة في الدراسات الاجتماعية والنفسية إلى أن يمكن أن يعطي مؤشرا هاما لهذا الموضوع خاصة بعد التطور الذي وصلت إليه العلوم الإنسانية هذا بالإضافة إلى أنه من المؤكد أن الجوانب الرقمية تفيد في التوصل إلى الجوانب الكيفية ومناقشتها بطبيعة تفيد الباحث الذي يقوم بالدراسة كما نلاحظ أن قياس الاتجاهات النفسية والاجتماعية سبب تفسير السلوك والتنبؤ به ويلقى الأضواء على صحة أو أخطاء الدراسات النظرية القائمة ويزود الباحث بميادين تجريبية مختلفة.

ويهدف قياس الاتجاه إلى معرفة الموافقة أو المعارضة بخصوص الاتجاه ومعرفة شدة الاتجاه ومعرفة ثبات الاتجاه ويرجع سبب اهتمام المشتغلين بالخدمة الاجتماعية بموضوع الاتجاهات بصفة عامة وهو افتراضهم أن الاتجاهات تؤثر تأثيرا واضحا في هذا السلوك الاجتماعي للفرد والجماعة ومن ثم عكفوا عن انشاء وتطوير طرق قياس الاتجاهات تمهيدا لدراستها أو تعديلها أو تغييرها.

وقد اعتمد الباحث أساسا عند إعداد مقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة على الطريقة ليكرت Lekert **ويمكن أن نعرض الخطوات الأساسية في اعداد هذا المقياس على النحو التالي:**

---

(١) يمكن الرجوع إلى: فؤاد البهي السيد، علم النفس الاجتماعي، دار الفكر العربي، ١٩٨٠ ص ص ٧٦ – ٨٤.

عدد عبد الرحمن محمد عيسوي، علم النفس بين النظرية والتطبيق، دار الكتب الجامعية، ١٩٧٣، ص ص٧٤ : ٨٠ .

(١) المرحلة الأولى:

تتطلب هذه المرحلة أن يكون لدى الباحث عدداً كبيراً من العبارات المرتبطة بموضوع الاتجاه وتتصل به وكلما كثرت العبارات وزاد عددها من المجموعات المختلفة من الأفراد بالإضافة إلى تعدد الجوانب التي تتناولها هذه العبارات التي تدور حول الموضوع الأساسي للقياس وهو الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة كلما أصبحت مجموعة العبارات الكلية أقرب ما تكون مجتمعا يتمثل فيه مختلف الأراء والأتجاهات نحو الموضوع.

وقام الباحث بجمع عبارات من مجموعتين من طلاب الفرقة الثانية بالمعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالاسكندرية ومجموعتين من طلاب كلية الخدمة الاجتماعية بجامعة حلوان بالقاهرة وعدد كل مجموعة خمسون طالبا تم اختيارهم بطريقة عشوائية وكلفهم الباحث بكتابة تقارير في صورة مجموعة من العبارات توضح رأيهم في موضوعا المحافظة على الملكية العامة وقام الباحث بتحليل محتوى مجموعة من البحوث العلمية والمقالات التي وردت بالجرائد اليومية والأسبوعية والمجلات المهتمة بهذا الموضوع ومن تحليل محتوى هذه المصادر أمكن جمع مجموعة من العبارات وأضيف إليها مجموعة أخرى من العبارات. تمثل درجات متباينة من الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة هذا فضلا عن استخدام اختبار (T) تم التوصل إلى العبارات المتمثلة لتجمع المحتوى الخاص بالاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة وكان مجموع تلك العبارات ٢٤٠ عبارة[١].

(٢) المرحلة الثانية:

قام الباحث بصياغة العبارات السابقة والتزم بالشروط الواجب توافرها في صياغة مثل هذه العبارات حتى تكون معبرة عن المضمون الذي تهدف للوصول إليه وهو مقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة ومن

---

(١) عبد الرحمن عيسوي، مرجع سابق، ص ص ٧٤ - ٧٦ .

الشروط التي يجب أخذها في الاعتبار عند صياغة مفردات الاختبار أو أسئلته أو الذي يطلق عليها وحدات الاختبار ما يلي:

١ – يجب صياغة الأسئلة في صيغة الحاضر Present وذلك حتى لا يحدث خلط في حالة إذا كان الشخص قد غير اتجاه عما كان عليه في الماضي ولكن صياغة الأسئلة في الزمن الحاضر تحدد أن المطلوب معرفة اتجاه في الوقت الحاضر أي في وقت اجراء البحث.

٢ – يجب أن يعبر كل سؤال أو جملة أو قضية عن فكرة واحدة ليس إلا حيث أن احتواء الجملة على فكرتين يجعل من الصعب الاجابة عليها.

٣ – القضايا التي سيوافق عليها كل من صاحب الاتجاه المعارض والاتجاه المؤيد يجب ألا تستخدم لأنها تساعدنا في التمييز بينهما.

٤ – القضايا الغامضة أو عديمة المعنى لا ينبغي استخدامها مثل القضايا التي لا يحتمل أن يكون لها أكثر من معنى أو التي يمكن أن يختلف الناس حول تحديد معناها.

٥ – يجب أن تكون القضايا قصيرة وبسيطة وواضحة ومباشرة وسهلة القراءة واقتصادية ولذلك يجب تحاشي استعمال النفي المزدوج.

٦ – يجب أن تصاغ القضايا بحيث يمكن قبولها أو رفضها.

٧ – القضايا التي تعبر عن حقائق لا تستخدم لأن جميع أفراد المجموعة سوف يقبلونها.

عناصر القياس:

قام الباحث بتقسيم موضوع الملكية العامة إلى ثلاث موضوعات أو أقسام رئيسية استنادا إلى ما جاء في القانون والإدارة وأصبح القياس يتضمن موضوعات رئيسية حتى يكون هناك تحديدا واضحا للبحوث للمضمون الخاص بالملكية العامة واضحة موضوعات القياس هي:

١ – الأماكن الأثرية والسياحية.

٢ – الأماكن العامة.

٣ – المرافق العامة.

وبعد وضع المقياس في صورته الأولى بعد أن تم عرضه على مجموعة من المتخصصين في مجالات الخدمة الاجتماعية وعلم النفس للتحقيق من صدق محتوى العبارات وارتباطها بالمقاييس الفرعية.

(٣) مرحلة التحكيم:

عرض المقياس في صورته الأولى على مجموعة من المحكمين من بعض أعضاء هيئة التدريس بكلية الخدمة الاجتماعية وبعض المسئولين في ادارة المرافق والأماكن العامة والمتخصصين في المجالات النفسية وعددهم خمسة عشر وطلب منهم التحكيم على كل عبارة في ضوء ثلاثة معايير هي:

١ – مدى ارتباط العبارة بموضوع الملكية العامة ونوعيتها من حيث سلبيتها وايجابياتها.

٢ – مدى ارتباط العبارة بعنصر من عناصر القياس المحددة وهي الأماكن الأثرية السياحية والأماكن العامة والمرافق العامة.

٣ – صياغة العبارة من حيث سهولتها ووضوح معناها.

وعلى ضوء الاجابات التي وردت من السادة المحكمين تم اعادة صياغة المقياس في ضوء العناصر التي سبق تحديدها مع وضوح أي العبارات تعتبر سلبية والعبارات التي توضح الجانب الإيجابي في المحافظة على الملكية العامة وأصبح عدد العبارات الأساسية بعد اصدار التحكيم ١٢٠ عبارة لجميع عناصر المقياس.

(٤) اختيار العبارات:

قام الباحث بتطبيق المقياس على مجموعة من طلاب المعهد العالي للخدمة الاجتماعية بالاسكندرية حيث تم اختيارهم بطريقة عشوائية عددهم ١٠٠ طالب بالصف الثاني للحصول على العبارات المميزة على أساس تدرج خماسي وللحصول على العبارات المميزة يتم استخدام النسبة الثابتة وقام الباحث

بالخطوات التالية لاختيار العبارات المميزة ايجابيا والعبارات المميزة سلبيا أي التي تلقى غالبية الرفض :

١- اختار الباحث الاجابات الطرفية العليا بنسبة ٢٥% وهي التي حصلت على أعلى الاجابات من الطلاب أي حصلت على الموافقة عالية منهم.

٢ - اختار الباحث الاجابات الطرفية الدنيا بنسبة ٢٥% وهي العبارات التي حصلت على أعلى رفض منهم.

٣ - استبعد الباحث الاجابات المتوسطة بنسبة ٥٠% على أساس أنها عبارات غير مميزة أي أنها محايدة ليست لها دلالة بالموافقة أو بالرفض وقد أمكن استبعاد ثلاثون عبارة.

وأصبح كل عنصر من عناصر يحتوي على عشرون عبارة فقط وبذلك أصبحت مجموع كله ٦٠ عبارة وتم تخصيص الصفحة الأولى من المقياس للتعليمات والأساسية بالاضافة إلى توضيح المفاهيم الأساسية في المقياس وهي الأماكن الأثرية والسياحية والمرافق العامة والأماكن العامة طبقا لما جاء في مراجع القانون هذا بالإضافة إلى توزيع العبارات عضوائيا كما وضع الباحث صفحة أخيرة لجمع بعض البيانات المعرفة عن المبحوث وفي هذه الخطوة أعد المقياس في صورته النهائية مع وضع الاستجابات الأساسية أمام كل عبارة وهي كما يلي:

أوافق بشدة – أوافق – متردد – لا أوافق – لا أوافق بشدة

وطلب من المبحوث ضع علامة (✓) أمام الاستجابة المناسبة له أمام كل عبارة في عناصر المقياس.

وعند تطبيق المقياس يقرأه المفحوص إذا استطاع أو يقرأ الباحث ويطلب فيه أن يبدي رأيه في كل عبارة من حيث التأييد أو الرفض بدرجاته المختلفة بحيث تعبر عن وجهة نظره الشخصية بالنسبة لموضوع الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة.

يدل الثبات للمقياس على المطابقة بين نتائجه في المرات المتعددة التـــي يطبق فيها على نفس الأفراد فإن دل التطبيق الثاني للمقياس على نفس الأفـــراد فان ذل التطبيق الثاني للمقياس على نفس النتائج التي دل عليها التطبيـــق الأول بالنسبة لجماعة معينة من الأفراد أصبح المقياس ثابتا وبمعنى آخر يقصد بثبـــات المقياس هو الحصول على نفس النتائج إذا تكرر قياس نفس الظاهرة ولا يعتـــبر ثبات المقياس دليلا على صدقه في أن صدق المقياس دليلا على ثباته.

وتعتبر طريقة اعادة الاختبار هي أنسب الطرق التي يمكن استخدامها في هذه الدراسة وتقوم هذه الطريقة على تطبيق المقياس على مجموعة من الأفـــراد ثم اعادة اجراء نفس الاختبار على نفس المجموعة بعد فترة زمنية مناسبة وهـــي عشرة أيام وقد تم اختيار عشرون عضوا ممثلين للأعضاء الذين سيطبق عليـــهم المقياس من مؤسسة الفسطاط للرعاية الاجتماعية للبنيـــن بمنطقـــة العمرانيـــة بمحافظة الجيزة وهي تماثل نفس مؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بالجيزة التي سيطبق عليها البحث كما أنها تتعامل مع نفس مرحلة العمر بالنسبة للأبناء الذين ترعاهم وتوضح فيما يلي: معامل الارتباط الناتج عن القياس على أبناء مؤسســـة الفسطاط للرعاية الاجتماعية مرتين بفارق عشرة أيام.

جدول رقم (١)

يوضح نتائج معامل ثبات المقاييس الفرعية لمقياس المحافظة على الملكية العامة بطريقة اعادة الاختبار على ابناء مؤسسة الفسطاط للرعاية للبنين بالجيزة.

القياس الفردي	لتطبيق الأول والثاني معامل الثبات ر.ح		الدلالة الاخصائية
الأماكن الأثرية والسياحية	٢٥ر	١٨	X
الأماكن العامة	٩٣ر	١٨	XX
المرافق العامة	٨١ر	١٨	XX

ومن الجدول السابق يتضح لنا أن المقاييس الفرعية الخاصة بالأماكن الأثرية والسياحية والأماكن العامة والمرافق العامة تتمتع بمعامل ثبات حيث أن (ت) الجدولية تساوي (٠٥ر) بدرجة ثقة ٩٥ر ومستوى معن ٠٥ر وهي أقل من (ت) المحسوبة بالنسبة لعناصر المقياس مما يدل على ثبات المقياس عند درجات حرية ١٨ (ن – ٢).

جدول رقم (٢)

يوضح متوسطات تطبيق مقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة في التطبيق والدلالة الاحصائية للفروق بينهما.

التطبيق	م١	ع	د.ح	ت	الدلالة الاحصائية
الأول	٢٣٦,١	٢٨ر٠٠	١٩	٠٥ر	
الثاني	٢٣٥ر٦٥	٢٠ر١٢			

ويتضح من الجدول السابق أن قيمة المحسوبة ٠٥ر وهي أقل من قيمة (ت) الجدولية التي تساوي ٢ر٠٩٢ بدرجة ثقة ٩٥ر٠ ومستوى معنوية مما يدل على أنه لا يوجد فرق بين التطبيق الأول والثاني عند درجات حرية ١٩ وهذا دليل على ثبات المقياس.

صدق المقياس :

يدل صدق المقياس على مدى تحقيق المقياس لهذه الذي وضع من أجلـــه أي قياس ما يجب قياسه. لا يمكن استخدام المقياس للتعرف على إتجاه الأعضاء نحو المحافظة على الملكية العامة إلا بعد التأكد من صلاحية ذلك المقياس مـــن فريق التأكد من صدق المقياس باستخدام أي أسلوب من أساليب التحقيـــق مـــن صدق المقياس.

وللتأكد من صدق المقياس يجب أن نشير إلى الإجراءات التـــي اتبعـــها الباحث للتأكد من صدق المقياس وهي كما يلي:

(١) الصدق الظاهري (السطحي): Facevalidity

وتعني البحث عما يبدو المقياس يقيسة وهو يتضح من الفحص المبدئـــي لمحتويات المقياس أي بالنظر إلى الفقرات ومعرفة ماذا يبدوا أن يقيمه ويمكـــن أن يترشد الباحث مشاهدة الصدق بذوي الخبرة في الميدان المرتبط بموضـــوع البحث وقد استفاد الباحث من الملاحظة من الخبراء الذين اشتركا فـــي عمليـــة التحكيم واستبعاد بعض العبارات غير المرتبطة وأضاف عبارات أخرى مرتبطة بالموضوع.

(٢) الصدق التجريبي أو صدق الوقائع الخارجية :

ويقصد به اتفاق نتائج المقياس مع الوقائع الخارجية المتعلقـــة بالســـلوك الفعلي حيث قام الباحث بتطبيق المقياس على مجموعتين مختلفتيـــن بـــالمدارس الاعدادية عدد كل منها عشرون طالبا وهي نفس مرحلة أعضـــاء الجماعـــات التجريبية واحدة من هذه المدارس هي مدرسة مينـــا البصـــل بحـــي كرمـــوز بالاسكندرية وهو من الأحياء الشعبية والأخرى بمدرسة ثروت الاعدادية للبنيـــن برمل الاسكندرية وهي من الأحياء التي تتميز بارتفاع المســـتوى الاقتصـــادي والاجتماعي بها وفيما يلي نتائج تطبيق المقياس.

جدول رقم (٣)

يوضح نتائج تطبيق مقياس الاتجاه نحو المحافظة على الملكية العامة على مجموعتين مختلفتين من المدارس الاعدادية والفروق بين التطبيق.

القياس الفرعي	مدرسة ثروت الاعدادية منيا البصل				ت		معنوية الفروق
الأماكن الأثرية والسياحية	٨٤٫٠٠	٨٫٨	٧٦٫٣	٨٫٦	٣٨	٢٫٧٥	X
الأماكن العامة	٩٣٫١٠	٦٫٥	٨٣٫٧	١٥٫٤	٣٨	٤٫٤٥	X
المرافق العامة	١٤٫٣٥	١٫٦	٤٥٫٥٨٨	٨٫٥	٣٨	٢٫٥٠	X

الجدول رقم (٣) يوضح وجود فرق جوهري بدرجة ثقة ٩٩% في حالتي الأماكن العامة والأثرية والمرافق العامة هذا مع وجود فرق جوهري بدرجة ثقة ٩٥% في حالة المرافق العامة ومن نتائج الجدول السابق نلاحظ أن قيمة (ت) المحسوبة هي ٢٫٧٥% بالنسبة للأماكن الأثرية ٤٫٤٥ بالنسبة للأماكن العامة ٢٫٥٠ بالنسبة للمرافق العامة أما الجدولية فهي ٢٫٢١ عند درجة ثقة ٩٥ر ومستوى معنوية ٠٥ر تساوي ٢٫٧١ عند درجة معينة ٩٩ر ومستوى معنوي ٠١ر.

جدول رقم (٤)

يوضح نتائج تطبيق مقياس الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة للتطبيق الأول والثاني والدلالة الإحصائية للفروق بينهما

مقياس الإتجاة نحو المحافظة علي الملكية العامة	٢٤٣,٥٤	١٩,٢٢	٢٧١,٤٥	٢٨,١٧	٣٨	٢,٥٨٧	×

يتضح من الجدول رقم (٤) أن ت المحسوبة = ٣,٥٨٧ هي أكبر من ت الجدولية التي تساوي ٢,٠٢١ بدرجة ثقة ٠,٩٥ مستوي معنوي ، ٠٥ مما يدل علي أن هناك فروق معنوية بين الجماعتين بمدرسة ثروت الإعدادية ومنيا البصل عند الدرجات حرية وهذا يؤكد الصدق لمقياس الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة

ثالثاً : مقياس الانحراف السيكوباتي : [1]

يقيس هذا المقياس درجته تشابه المفحوص بجماعة السيكوباتين الذين تتمثل صعوبتهم في نفس الاستجابة الانفعالية العميقة في عدم القدرة علي الإفادة من الخبرة وعدم المبالاة بالمعايير الاجتماعية ورغم أنهم يكونون احيانا خطرين علي أنفهسم أو علي الأخرين إلا أنهم يكونون عادة أذكياء ومحبوبين وبدون مقياس موضوعي قد يظلون أحيانا ولمدة طويلة دون اكتشاف أمرهم إلا حين يقمون في مشكلات خطيرة وقد أحيانا وقد يسلكون مسلك السويين سنين عديدة بين كل أزمة وأخري وتنحصر أوجه انحرافهم عن المعايير الاجتماعية في الكذب والسرقة والإدمان علي المخدرات والكحوليات والشذوذ الجنسي ويعتبر مقياس الانحراف السيكوباتي هو البحث الثالث من اختيار الشخصية المتعددة الأوجه [2] ثم تطبيق هذا المقياس علي الأفراد الذين لا يبالون بالمعايير الاجتماعية ولا يعتدون بالخبرة وقد يكونون خطرين علي أنفسهم أو علي الآخرين وتنحصر أخطر أوجه انحرافهم علي المعايير الاجتماعية في ادمان علي المخدرات والسرقة وقد وضع (كريبلين [3] kreepelen) تصنيف للشخصية السيكوباتية وهو كما يلي :[4]

---

(١) لويس كامل مليكة ، مقياس الانحراف السيكوباتي ، مرجع سابق ، ص ص ٣-٩ .

(٢) هانا واي ماكنلي اقتباس . عطية محمود هنا وآخرون ، اختيار الشخصية المتعددة الأوجه، مكتبة النهضة المصرية ١٩٧٨ ص ص ٣٣-٣٥

(٣) صبري جرجس ، مشكلة السلوك السيكوباتي ، دار المعارف ١٩٧٥ ، ص ص ٢٧٦ – ٢٨٧

(٤) تعريف الشخصية السيكوباتية أنها حالة مرضية تبدو في سلوك اندفاعي متكرر يستجبه المجتمع أو يعاقب عليه وذلك دون علامات تدل علي الضعف العقلي أو المرض العقلي أو الاعصاب (أحمد عزت راجه ، الأمراض النفسية والعقلية ، دار المعارف ١٩٧٤ ، ص ١٨٢ .

١- سريعو التبية   ٢- المتقبلون

٣- الشواذ   ٤- الاندفاعيون

٥- الافاكون والتعابون   ٦- المضادون للمجتمع

يتضح لنا أن الشخصية السيكوباتية قد يكون انحرافيا موجه نحو المجتمع سواء نحو الأشياء أو الأشخاص وهؤلاء لا يقعون تحت تأثير مشكلات شخصية أو اجتماعية تدفعهم إلي مثل هذا السلوك وهذا ما جعل الباحث يضع في اعتباره أن السيكوباتية قد تكون من الأسباب الرئيسية التي تدفع الأفراد إلي عدم المحافظة علي الملكية العامة بعناصرها المختلفة .

ثبات المقياس :

باستخدام معادلة كودر – ريتشاردسون [1] وجد أن معامل الثبات بالنسبة للمجموعة الاكلينيكية ٠,٤٩٤ وبالنسبة للمجموعة السوية ٠,٥٢٥ وبالرغم من أن طريقة كودر ريتشار وأن تدل علي الحد الأدنى لثبات الاختبار إلا أن انخفاض معاملات ثبات مقياس الانحراف السيكوباتي أمر متوقع نظرا للاختلاف الكبير في نوعية فقرات المقياس فتشخيص الانحراف السيكوباتي يقوم علي أساس تشابك معقد من عدة عوامل أكثر مما يقوم علي أساس عامل واحد . وبالتالي فأنه يجب أن نتوقع وجود ارتباط منخفض بين فقرات المقياس . ومن المؤكد أن المقياس ليس معنيا سانفيا خالصا ، بل أنه يتكون عن قصد من موضوعات متنوعة وذلك هدف زيادة الصدق الاكلينكي للمقياس .

إلا أنه من المفيد بالرغم من ذلك محاولة التأكيد من درجة ثبات المقياس علي عينات أخري أكلينكية وسوية كما أنه من المفيد بالطبع محاولة التأكيد من ثبات المقياس عن طريق إعادة تطبيقه علي فترات حتي تستوثق من طبيعة خصائص الاختبار .

---

(١) لويس كامل ملكية ، مقياس الانحراف السيكوباتي ، مرجع سابق، ص ص ٣٣-٣٤.

صدق المقياس :

اتبعت أكثر من طريقة للتأكيد من الصدق الاكلينكي للمقياس والكشف عن دلالاته الاكلينيكية .

أ- المقارنة بين متوسط الدرجة علي القياس لمجموعة "الانحراف السيكوباتي" المجموعة السوية الضابطة : بلغ متوسط الدرجة الخام للمجموعة الاكلينكية العدد (٢١,٦٦٥٠ بانحراف معياري ٣,٦٦ وبلغ للمتوسط للمجموعة السوية الضابطة (العدد ٥٠) ١٢,٧٤ بانحراف معياري ٣,٧ والفرق بين المتوسطتين دال إحصائية عند مستوي ٠,٠٠١ ويتضح هذا الفرق ايضا بين متوسطي الدرجات الثانية وهي ٦٥,٦٢ ، ٤٧,٥٨ علي التوالي .

ب- المقارنة بين متوسط الدرجة علي القياس لمجموعة الانحراف السيوباتي: والمجموعة التقنينية بلغ متوسط الدرجة الخام علي المقياس لمجموعة التقنية من الذكور (العدد ٤٣٠) ١٤,٠٥ والانحراف المعياري ٤,٥٤ والمجموعة الإناث العدد (٣٨٥) ١٣,٨ والانحراف المعياري ٤,٦٦ والفروق بين كل من المتوسطين الدرجة الخام لمجموعة الانحراف السيكوباتي زالة أيضا عند مستوي ٠,٠٠١ وبالنسبة للدرجات الثابتة فقد بلغ متوسط الذكور ٤٩,٤٣ والإناث ٤٩,١١ مقابل ٦٥,٦٢ للمجموعة الاكلينكية .

إجراءات التجربة :

تعتبر مشكلة عدم المحافظة علي الملكية العامة من المشكلات الاجتماعية الأساسية التي يعاني منها مجتمعنا المصري لتأثيرها في تحقيق أهداف التنمية سواء في الجوانب الاقتصادية أو الاجتماعية كما أن طريقة العمل مع الجماعات بدأت تهتم بالعمل في المجالات التي تهم المجتمع وتحقيق أهدافه وذلك من خلال التعرف علي المشكلات وطرق المساهمة في علاجها وإعداد البرامج اللازمة لتحقيق ذلك مع ربط مشكلات المجتمع المحلي وبرامجه باستراتيجية التغير [1] .

وبدأ الباحث بعد الإطلاع علي المراجع والدراسات والبحوث الأجنبية والمصرية المرتبطة بموضوع البحث بتحديد أبعاد الموضوع حتى يمكن صياغة الإجراءات المنهجية التي تحقق أهداف الدراسة بالإضافة إلي الاستعانة ببعض الخبراء سواء في مجال الخدمة الاجتماعية أو في المنحرفين أو أجهزة الشرطة الخاصة بالمرافق العامة وغيرها وذلك في بعض خطوات الدراسة خاصة في أعداد المقياس الخاص بمقياس الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة هذا وسوف نتناول الإجراءات المنهجية للبحث من خلال مناقشة خطوات التجربة والأدوات المستخدمة وخطوات اختيار العينة .

خطوات إجراء التجربة :

يعتمد المنهج التجريبي في إطار هذه الدراسة علي استخدام ثلاث جماعات تجريبية وثلاث جماعات ضابطة وكل جماعة تجريبية وما يقابلها من جماعة ضابطة في مؤسسة تختلف عن المؤسسات الأخري التي اجريت فيها الدراسة وكانت هذه المؤسسات هي مؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بالجيزة ومؤسسة الوحدة الاجتماعية لرعاية الاحداث بالمنشية بالاسكندرية ومدرسة الرمل الاعدادية للبنين بالإسكندرية ومن الدراسة هو عقد مقارنة بين الجماعات التجريبية والجماعات الضابطة وذلك بعد إدخال العامل المستقبل علي الجماعات التجريبية دون الضابطة ولهذا كان لابد من التأكد من التماثل والتجانى بين الجماعات التجريبية والضابطة في كل مؤسسة كلما أمكن ذلك وقد تم إجراء الخطوات اللازمة للتأكد من التجانس بين مجموعة الدراسة وعدم وجود اختلافات جوهرية بالنسبة لبعض المتغيرات الهامة في الدراسة التي امكن تحديدها في العمر الزمني والحالة التعليمية وحالات وفاة الوالدين ، مهنة الوالد اللياقة الصحية، الهواية وحيث أن الهدف الأساسي من البحث هو اكتشاف العلاقة بين دراسة طريقة العمل مع الجماعات كمتغير مستقبل وتنمية اتجاهات الأعضاء نحو المحافظة علي الملكية العامة كمتغير تابع لذلك كان لابد من

الاستعانة بمقياس يتسم بقدر مقبول من الثبات والصدق يمكن استخدامه للتوقف علي مستوي التغير التابع للأفراد الجماعات قبل البدء في التأثير علي الجماعات التجريبية باستخدام التغير المستقل ثم إعادة المقياس بعد إجراء التأثير المطلوب عليهم عن طريق ممارسة العمل مع الجماعات .

ولقد تحددت فترة التجربة بعام دراسي متصل سبعة شهور تمشيا مع ظروف المؤسسات التي أجريت فيها الدراسة أجري فيها الباحث قياسين قبل بداية التجربة إحداهما خاص بقياس الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة والاخر لقياس الانحراف السيوباتي الذي يتعلق بمدي محافظة الأعضاء في الملكية العامة في كافة عناصرها ويعرف تطبيق تلك القياس في هذه الحالة بالقياس القبلي أي قبل إدخال التغير المستقل علي الجماعات التجريبية أما القياس الثاني في نهاية التجربة وهو ما يعرف بالقياس البعدي .

وقد قام الباحث بالعمل مع الجماعات التجريبية كأخصائي جماعة بواقع اجتماعين لكل جماعة تجريبية وكانت مدة الاجتماع تستغرق ثلاث ساعات تقريبا بالإضافة ممارسة أنشطة تستغرق وقت أكبر من ذلك في الزيارات الميدانية والرحلات ومشروعات الخدمة العامة .

واستخدام الباحث مقاييس الدلالة الإحصائية لاختيار الفروق بين متوسطات استجابات أعضاء المجموعات موضوع الدراسة قبلها وبعديا وكذلك بين متوسطات كل مجموعة علي حدة في القياسات القبلية والبعدية لمعرفة حجم التغيرات التي حدثت نتيجة ممارسة العمل مع الجماعات التجريبية والتأكيد من صحة الفروض والتعرف علي النتائج المستخلصة بعد إجراء التجربة حتى يمكن الاستفادة منها .

واستعان الباحث بمجموعة من الأدوات اللازمة للدراسة سنعرض لها فيما يلي :

أدوات الباحث :

يبغي البحث العلمي نحو الوصول إلي واحد من الأهداف المثالية للعلم وهو تحقيق الدقة في الأحكام ويتطلب ذلك السعي استخدام أدوات منهجية دقيقة للوصول إلي القضايا العلمية لكي تكون هذه القضايا قابلة للاختبار والتحقق وقد استعان الباحث في هذه الدراسة بعدة أدوات للتوصل إلي اختبار صحة الفروض أو عدم صحتها **وهي كما يلي :**

أولاً : الملاحظة دون مشاركة (البسيطة)

ثانيا : مقياس الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة [1]

ثالثا : مقياس الانحراف السيكوباتي

رابعا: تحليل محتوي التقارير الدورية

أولاً: الملاحظة دون مشاركة :

المقصود بهذه الملاحظة هو ملاحظة الظواهر كما تحدث تلقائيا في ظروفها الطبيعية دون إخضاعها للضبط العلمي دون استخدام أدوات وثيقة القياس للتأكد من دقة الملاحظة وموضوعيتها ويستخدم غالبية الأفراد هذا الأسلوب في التعرف علي ظواهر الحياة المحيطة بهم كما يستخدمه الباحثون الاجتماعيون في الدراسة الإستطلاعية لجميع البيانات الأولية عن جماعة معينة في بيئة معينة تحت ظروف معينة من حيث أوجه نشاطهم وطرق معيشتهم كدراسة أوجه النشاط التي يمارسها الطلبة وقد قام الباحث بالزيارات المتتالية لتلك المؤسسات التي سيجري فيها البحث والتعرف علي أنواع الأنشطة والبرامج وتسجيل مشاهداته التي يمكن الاستفادة بها عند القيام بالملاحظة وقد قام الباحث بعد ذلك بالملاحظة المقننة بتصميم استمارة ملاحظة أو ما نطلق عليها الملاحظة بدون مشاركة وهي التي يقوم فيها الباحث بالملاحظة دون أن يشترك في أي نشاط تقوم به الجماعات موضوع الملاحظة ، وغالبا يستخدم هذا الأسلوب في ملاحظة الأفراد والجماعات التي يتصل أعضاؤها ببعض اتصالا مباشرا . ومن

مزاياه أنه يهئ فرصة ملاحظة السلوك الفعلي للجماعة في صورته الطبيعية كما يحدث فعلا في مواقف الحياة الحقيقة وقد روعي في أعداد استمارة الملاحظة أن تتضمن البيانات الأساسية عن المجموعة المختلفة وأنواع الأنشطة التي تمارسها وعلاقة هذه الأنشطة بالحياة الجماعية والمواقف الاجتماعية التي تتيحها ممارسة الأنشطة لاكتساب قيم واتجاهات اجتماعية مقبولة ولذلك تم اتخاذ الاعتبارات التالية عند تصميم استمارة الملاحظة :

١-استخدام طريقة التسجيل حسب الموضوعات أو فئات معينة من خلال إعداد الباحث قائمة الموضوعات أو الفئات التي يمكن ملاحظتها لضمان دقة التسجيل.

٢-عدم الخلط بين الحوادث الملحوظة والتفسيرات الشخصية حتى لا تختلط الحقائق الموضوعية بالجوانب الذاتية .

٣-الاستعانة بأكثر من ملاحظ يستخدمون نفس النظام في التسجيل للمقارنة بين ما سجلوه من ملاحظات واستعادة مالا يتفق عليه من بيانات وتفسيرات.

٤-الاستعانة بأكثر من ملاحظ يستخدمون نفس النظام في التسجيل للمقارنة بين ما سجلوه من ملاحظات واستبعاد مالا يتفق عليه من جانبهم .

٥-الاهتمام بتسجيل جميع التفاصيل فالأموز التي تبدو أمام الباحث غير مألوفة في بداية الملاحظة تصبح مألوفة لديه بمرور الوقت لذا يجب العناية بتسجيلها قبل أن تفقد دلالتها وتصبح في نظره أمراً عادياً .

٦-العناية بتحليل الملاحظات أولا بأول فقد يتبين للباحث أن ملاحظاته لا تحيط بجميع جوانب الموقف وفي هذه الحالة يمكن إضافة فئات جيدة إلي الفئات التي سبق تحديدها .

٧- عرض البيانات التي سجلها علي أفراد يهمهم موضوع الدراسة والاستفادة عما يبدونه من ملاحظات في تعديل مواقف الملاحظة أو حصرها في موضوعات رئيسية وقد تم الاستعانة بعدد من الملاحظين مع

الأتفاق علي الأسلوب الذي يتبع بالإضافة إلي عرض الاستمارة علي بعض الخبراء في هذا المجال للتأكد من تحقيقها للهدف الذي صممت من أجله وقد اشتملت بيانات الاستمارة علي ما يلي :

١-بيانات معرفة أو أساسية عن الجماعات من حيث أسم الجماعة ونوعيتها والمؤسسة التابع لها وعدد الأعضاء ومواعيد الاجتماعات والأنشطة التي تمارسها الجماعات .

٢-بيانات عن أعضاء الجماعات من حيث الحالة التعليمية أو المهنية والسمات الخاصة بهم والدور الذي يقوم به كل عضو في الجماعة .

٣-بيانات عن البرامج التي تمارسها الجماعات وتتضمن نوعية البرامج وهل تمارس داخل المؤسسة أم خارجها وكيف يتم تصميمها .

٤-بيانات عن العلاقة بين الجماعات والمجتمع الخارجي (المحلي) من حيث الاتصال . والزيارات والقيام بمشروعات الخدمة العامة والتعرف علي إمكانيات ومنظمات المجتمع .

مناقشة مستخلصات الدراسة :

بعد أن عرضنا الدلالات الإحصائية لنتائج وتطبيق مقياس الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة ومقياس الانحراف السيكوباتي قبل إدخال المتغير المستقل (ممارسة طريقة العمل مع الجماعات) وبعد إدخاله علي الجماعات التجريبية في المؤسسات التي أجريت فيها الدراسة بالإضافة إلي تحليل محتوي التقارير الدورية التي كان يسجلها الباحث خلال عمله كأخصائي جماعة من الجماعات التجريبية طوال فترة التجربة نجد أنه لابد أن نناقش هذه النتائج في ضوء الدلالات الإحصائية والاتجاه البنائي الوظيفي، والاتجاه البيئي التنظيمي في طريقة العمل مع الجماعات وهي كما يلي :

(١) لم يسفر تطبيق مقياس الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة عن كل من المجموعتين التجريبية والضابطة في جميع المؤسسات التي أجريت فيها

التجربة وهي مؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بالجيزة ومؤسسة الوحدة الاجتماعية لرعاية الاحداث المنحرفين بالمنشية الجديدة بالإسكندرية ومدرسة الرمال الاعدادية للبنين بالإسكندرية قبل إدخال المتغيرات المستقبل (ممارسة طريقة العمل مع الجماعات التجريبية دون إدخال الجماعة الضابطة عن أية فروق حقيقية لها دلالة إحصائية بين اتجاه الجماعات التجريبية والجماعات الضابطة نحو المحافظة على الملكية العامة في عناصرها التي حددت في البحث وهي الأماكن الأثرية والسياحية والأماكن العامة والمرافق العامة

وتعني هذه النتائج أن الجماعات التجريبية والجماعات الضابطة قد بدأت من نقطة واحدة من حيث الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة مما أدي إلي استخدام هذه النقطة كأساس لقياس المتغيرات التي قد تحدث في اتجاهات الجماعات التجريبية نتيجة استخدام المتغير المستقل في التأثير عليها دون استخدامه بالنسبة للجماعة الضابطة .

(٢) تشير النتائج المستخلصة من المقياس البعدي لاتجاه الجماعات التجريبية نحو المحافظة علي الملكية العامة أن هناك فروق حقيقية لها دلالة إحصائية بين اتجاه الجماعات التجريبية نحو المحافظة علي الملكية العامة واتجاه الجماعات الضابطة ويختلف ذلك بالنسبة لعناصر المقياس التي تأثرت بالمتغير المستقل ويمكن توضيح ذلك علي النحو التالي :

أ- وجود فروق حقيقية بين الجماعتين التجريبية والضابطة بمؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بالنسبة لاتجاه الأعضاء في المحافظة علي الأماكن العامة والمرافق العامة كما لوحظ أنه لا توجد فروق حقيقية بين المجموعتين بالنسبة للاتجاه نحو المحافظة علي الأماكن الأثرية والسياحية .

ب- وجود فروق حقيقية بين الجماعتين التجريبية والضابطة بمدرسة الرمل الإعدادية للبنين بالإسكندرية بالنسبة لاتجاه الأعضاء نحو المحافظة علي

الأماكن الأثرية والسياحية والأماكن العامة ، والمرافق العامة أي بين جميع عناصر المقياس .

جـ- وجود فروق حقيقية بين الجماعتين التجريبية والضابطة بالوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث بالمنشية الجديدة بالإسكندرية بالنسبة لاتجاه الأعضاء في المحافظة علي الأماكن العامة ولم يسفر المقياس عن فروق حقيقية بين الأعضاء بالنسبة للاتجاه نحو المحافظة علي الأماكن الأثرية والسياحية والمرافق العامة ويمكن أن تعلل هذا التغيير الحقيقي في اتجاه الجماعات التجريبية إلي الجوانب التالية :

الاحتمال الأول :

تتميز الجماعات التجريبية التي أجريت عليها الدراسة في المؤسسات المختلفة بتنمية الاتجاه نحو المحافظة علي الأماكن العامة حيث أن الجماعات خلال ممارسة الأنشطة المتنوعة قاموا بزيارات بعض الأماكن العامة كالحدائق وذهابهم إلي المصانع والتعرف علي أنشطة قصر ثقافة الأنفوشي من خلال زيارة المكتبة والمعرض . واستخدموا الطرق العامة وهذا يعطي فرصة للأبناء. للارتباط بالمجتمع والتعرف علي الإمكانيات لأننا ننظر للمجتمع وأن كان يتكون من وحدات جزئية (الجماعات) .

إلا أن هذه الوحدات تتفاعل فيها بينها وتتساند وظيفيا بطريقة تكفل المحافظة علي كيان المجتمع واستمرار بنائه .

وكما نعلم أن كل جزء من أجزاء المجتمع عليه وظيفة يؤديها ومن وظائف تلك الجماعات المحافظة علي الأماكن العامة حيث أنها تجعل الأعضاء يتفاعلون مع بعضهم البعض ومع الأنساق الأخرى في المجتمع ويبحثون عن كيفية قيامهم بدور يهم المجتمع ويؤثر فيه .

وينظر الاتجاه البيئي إلي الأنشطة علي أنها وسائل يمكن خلالها تعديل أو تغيير سلوك الأفراد من حيث المحافظة علي إمكانيات البيئة وصيانتها هذا

بالإضافة إلي تحسين وزيادة الأداء الاجتماعي للأفراد خلال قيامهم بـــأدوارهم الاجتماعية أثناء الحياة الجماعية في الجماعة التي ينتمون إليها .

الاحتمال الثاني :

قد يرجع تأثير جماعتي مؤسسة الرعاية الاجتماعيـــة للبنيـــن بـــالجيزة ومؤسسة الرمل الإعدادية للبنين بالإسكندرية التجريبية بالنسبة لاتجاه الأعضـــاء نحو المحافظة علي المرافق العامة إلي أن هؤلاء الأعضاء يلمســـون الخدمـــات التي تؤديها هذه المرافق كوسائل النقل العام والمؤسسات الاجتماعية والمصـــانع ومرافق الكهرباء والمياه وغيرها .

وقد يرجع تنمية هذا الاتجاه عند هذه الجماعات فقـــط إلـــي أن هـــؤلاء الأعضاء . في تلك الجماعات يعيشون حياة عادية طبيعية كـــأي مواطـــن فـــي المجتمع عكس جماعة الأحداث المنحرفين التي أودعت المؤسسة كمرفق عـــام نتيجة الحكم علي الأعضاء مما قد يسبب عدم وجود العلاقة أو التساند بين تلـــك الجماعة كنسق صغير مع المؤسسة أو غيرها من المرافق العامة كأنساق أكبر .

ومن أمثلة تلك العوامل تأثير الأسرة كسند أساسي للتنشئة الاجتماعية من حيث توجيهها لسلوك الفرد وإكسابه القيم والاتجاهـــات المرغوبـــة والعوامـــل الأخرى الموجودة في المجتمع مثل أجهزة الضبط الاجتماعي ودورها في رعاية ورقابة الأحداث المنحرفين والمدرسة ودورها التعليمي .

كما يمكن أن نرجع الفروق الحقيقية بين الجماعتين التجريبي والجماعتين الضابطتين بمؤسسة الرعاية الاجتماعية ومدرسة الرمل الإعدادية للبنيـــن فـــي تأثيرها بممارسة طريقة العمل مع الجماعات في تنمية الاتجاه نحـــو المحافظـــة علي المرافق العامة علي أن الاشتراك في مشروعات الخدمـــة العامـــة تتيـــح الفرصة ليعرف كل عضو دوره ويتحمل المسئولية في حدود قدراته وإمكانياتـــه كما أن هذه الأنشطة (مشروعات الخدمة العامة) تساهم في تعليـــم الأعضـــاء .

كيفية حل المشكلات وزيادة المهارات استراتيجية أساسية في عمليـــة التدخـــل المهني في الاتجاه البيئي التنظيمي .

الاحتمال الثالث :

وقد يرجع تنمية اتجاه الجماعات التجريبية في العناصر السابق ذكرهـــا إلي تميز تلك الجماعات في المؤسسات التي يعيشون ويتعلمون فيها عن بـــاقي جماعات المؤسسة مما أعطي لها مكانـــه اجتماعيـــة مرتفعـــة داخـــل النســق الاجتماعي بالقياس إلي مكانات الجماعات الأخرى مما زاد من جاذبية الجماعـــة لأعضائها والتعاون معا لتحقيق أهداف الجماعة خاصة في الأعمال والأنشـــطة التي تمارسها الجماعات سواء بالمؤسسة أو خارجها . وقد يرجع تنمية اتجاه هذه الجماعات التجريبية إلي تنوع الأنشطة وممارسة برامـــج جديـــدة لا تمارســـها الجماعات الأخرى مما ساهم إلي حرص كل عضو علي الانتظام في الجماعـــة بالإضافة إلي تأثير اجتماعات المناقشة التي تساعد علي معرفة اتجاهاتهم وايجاد الحلول للاختلافات الموجودة عندهم وإمداد الأعضاء بالمعلومات المختلفة التـــي تتبع ممارسة الأنشطة المتنوعة ويعتبر ذلك من الاستراتيجيات الأساســـية فـــي عملية التدخل المهني للاتجاه البيئي التنظيمي .

الاحتمال الرابع :

تبين عدم وجود فروق حقيقية (ليس لها دلالة إحصائيـــة) فـــي اتجـــاه الجماعتين التجريبية والضابطة في مؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بـــالجيزة ومؤسسة الوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث المنحرفين بالنسبة لاتجاه الأعضاء في المحافظة علي الأماكن الأثرية والسياحية وقد يرجع ذلك إلي ما يلي :

- أنه يجوز أن يكون لممارسة طريقة العمل مع الجماعات تأثير فـــي تنمية الاتجاه نحو المحافظة علي الأماكن الأثرية والســياحية ومـــن الممكن أن يظهر هذا التأثير لو أتيحـــت للجماعـــات فرصـــا أكـــثر لممارسة أنشطة الجماعات التجريبية وما يتضمنه لو أتيحت فرصـــا

أكثر لممارسة أنشطة الجماعات التجريبية وما تتضمنه من اتصال الأعضاء بالبيئة وزيادة تلك الأماكن الهامة بالإضافة إلي المناقشات عن الجوانب التاريخية وأهمية التعرف عليها ومشاهدتها وذلك عن طريق امتداد التجربة لعدة اجتماعات أخري رما ظهر خلالها تأثير ممارسة طريقة العمل مع الجماعات علي تنمية الاتجاه نحو المحافظة علي الأماكن الأثرية والسياحية ولم يتمكن الباحث من ذلك لانشغال أبناء مؤسسة الرعاية الاجتماعية في الاستعداد . لامتحانات آخر العام وقرب موعد الإفراج عن بعض أعضاء الجماعات بالوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث المنحرفين

- أن ممارسة طريقة العمل مع الجماعات لم تؤثر في تنمية الاتجاه نحو المحافظة علي الأماكن الاثرية والسياحية نتيجة عدم غرس القيم الاجتماعية المرتبطة بهذا المجال كالمسئولية الاجتماعية في المحافظة علي تلك الأماكن بالإضافة إلي شعور الأبناء بعدم أهمية تلك الأماكن بالنسبة لهم فهي تهم الأجانب والسياح فقط لان هذه الأماكن لا تشبع حاجات الأعضاء النفسية والاجتماعية خلال مواقف معينة يعيشها الأفراد داخل الجماعة وخارجها وقد لا تتوفر هذه الجوانب مما قد يؤثر في عدم تنمية الاتجاه نحو المحافظة علي الأماكن الأثرية والسياحية .

ونلاحظ أن أعضاء الجماعات التجريبية التي لم تتأثر بممارسة طريقة العمل مع الجماعات في تنمية اتجاه نحو المحافظة علي الأماكن الأثرية والسياحية تضم أعضاء لديهم مشكلات شخصية وفي بداية مجئ الأبناء للمؤسسة ثم التعاقد معهم علي مساعدتهم في حل مشكلاتهم وتحقيق أهدافهم التعليمية والمهنية أو خروجهم للعمل في المجتمع.

أما عن الفروق الحقيقية التي ظهرت بين الجماعتين التجريبية والضابطة في مؤسسة مدرسة الرمل الإعدادية للبنين قد ترجع إلي طبيعة حياة الأبناء في سهولة اتصالهم بالمجتمع وقيام المدرسة بالمساهمة في تعديل بعض القيم والاتجاهات وتسهيل الانتقال من وظيفة اجتماعية إلي أخري ، أي أنها تعمل علي تقليل الانحراف وينظر الاتجاه البيئي التنظيمي إلى تلك المؤسسات كمؤسسات انتقالية تساهم في تهيئة الفرد للقيام بدوره في المجتمع .

كما تشير إلي استعداد الأبناء للمناقشة حول هذه الأماكن لأنها ترتبط ببعض المواد التي يقومون بدراستها كالمواد الاجتماعية المرتبطة بجوانب تاريخية وأثرية بالإضافة إلي احتمال وجود العلاقة بين هؤلاء الأبناء وتلك الأماكن في فترة سابقة للتجربة مما يدعم تنمية اتجاه الأعضاء نحو المحافظة علي الأماكن الأثرية والسياحية .

وبالنسبة للقياس الخاص بالانحراف السيكوباتي فنلاحظ ما يلي :

(١)وجود فروق حقيقية بين الجماعة التجريبية الضابطة بمؤسسة الرعاية الاجتماعية في سلوك الأعضاء السيكوباتي مما يؤكد أن إدخال المتغير المستقل (ممارسة طريقة العمل مع الجماعات) قد أثر في الجماعة التجريبية وفي سلوك الأعضاء حيث أن تقليل مثل هذا السلوك يمكن أن يؤثر في المحافظة علي الملكية العامة حيث أن السلوك السيكوباتي يتميز بالعدوانية حيث عرف " بانداور Banduru العدوانية بأنها السلوك الذي ينجم عنه الأذى الشخصي أو تدمير الممتلكات .

ومن المجالات التي حددها سير [٢] Sears التي يمارس فيها الأفراد دوافعهم هو العدوان ضد المجتمع .

كما أن الشخصية السيكوباتية تتميز بأنها ضد معايير المجتمع والتردد في تصرفاتها ويصعب أحيانا اكتشافها .

(٢) لوحظ من نتائج تطبيق المقياس الخاص بالانحراف السيكوباتي أنه توجد فروق حقيقة بين الجماعتين التجريبية والضابطة بمدرسة الرمل الإعدادية للبنين مما يدل علي تأثير المتغير المستقل (ممارسة العمل مع الجماعات بالإضافة إلي أن هذه المؤسسة تقوم بعمليات التنشئة الاجتماعية والضبط الاجتماعي كما أشار إلي ذلك الاتجاه البيئي التنظيمي في طريقة العمل مع الجماعات .

وقد يرجع هذا التأثير في الجماعات التجريبية بمؤسستي الرعاية الاجتماعية ومدرسة الرمل الإعدادية إلي الاحتمالات التالية :

أ- طبيعة الحياة العادية التي يعيشها هؤلاء الأبناء حيث أنهم لم يرتكبوا أي جرائم يعاقب عليها القانون ويتصلون بالمجتمع اتصالا عاديا مثل أي مواطن . وقد يرجع تقليل سلوكهم السيكوباتي إلي استعدادهم لاتباع النظم العامة والقوانين حيث أنهم يدركون معناه لانهم يعيشون في إطارها.

ب- عدم وجود أي ميول عدوانية قوية لدي هؤلاء الأعضاء نتيجة إحساسهم والانتماء نحو المجتمع ورغبتهم في المساهمة في حل مشاكلهم عن طريق المؤسسات التي يرتبطون بها يجعلهم يسعون نحو التوافق مع المجتمع والعمل علي المحافظة علي إمكانياته في المجالات المختلفة كما أن إتاحة الفرصة لمناقشة مشاكلهم وقيامهم بأدوار اجتماعية مقبولة حسب رغبات كل فرد مما يساهم في خفض السلوك السيكوباتي لهؤلاء . ومما يؤكد هذه النتائج ما جاء في قياس المحافظة علي الملكية العامة .

(٣) لم تظهر أي فروق حقيقية بين الجماعتين الضابطة والتجريبية ومؤسسة الوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث المنحرفين بالنسبة للسلوك السيكوباتي لأعضاء الجماعتين **ويمكن أن يرجع ذلك إلي ما يلي :**

أ- من المعروف أن هؤلاء الأعضاء تعرضوا لعوامل نفسية واجتماعية متعددة خلال حياتهم حتى يتم القبض عليهم والحكم بإيداعهم مما كون لديهم

ميكانزمات دفاعية ضد المجتمع وارتباطهم بأنماط سلوكية منحرفة تشبع لديهم حاجات نفسية واجتماعية يعتقدون أنه لا يوجد مجالا أخر يشبعها خاصة إذا كان غير مرغوبة مما يجعلهم يسلوكن مثل هذا السلوك السيوباتي.

ب- معظم هؤلاء الأعضاء بالنسبة لجماعات الأحداث المنحرفين لا توجد بينهم وبين أسرهم كوحدات اجتماعية تقوم بعمليات التنشئة الاجتماعية أي علاقات أو صلات اجتماعية كما تبين ذلك من خلال ملفات الأعضاء بالمؤسسة والتقارير التي يسجلها أخصائي المؤسسة عن كل عضو مما يدعم ما يقومون به سلوك سيكوباتي قد يتمثل في السرقة والعدوانية أو الانحراف الجنسي . وغيرها من مظاهر السلوك السيكوباتي .

جـ- ربما يحتاج علاج السيكوباتية إلى فترة طويلة خاصة مع جماعات الأحداث المنحرفين وخاصة أن فترة التجربة لم تكن كافية لتحقيق الهدف .

ومما يؤكد نتائج قياس السلوك السيكوباتي لدي الأحداث المنحرفين من حيث عدم إنخفاضة هو ما اتضح من تطبيق مقياس الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة حيث تبين أن ممارسة العمل مع الجماعات مع الجماعة التجريبية في مؤسسة الوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث المنحرفين لم يؤثر في عناصر المقياس الخاصة بالمحافظة علي المرافق العامة وعلي الأملكن الأثرية والسياحية وأثر علي المحافظة علي الأماكن العامة فقط .

ونستخلص من كل ما سبق أن ممارسة العمل مع الجماعات أثر في تنمية **الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة لدي أعضاء الجماعة التجريبية بمؤسسة الرعاية الاجتماعية للبنين بالجيزة بالنسبة للمحافظة علي المرافق العامة والمحافظة علي الأماكن العامة علي التوالي ولم يؤثر في تنمية الاتجاه نحو المحافظة علي الاماكن الأثرية والسياحية بالإضافة إلي تأثير ممارسة العمل مع الجماعات في تقيل السلوك السيكوباتي .**

كما أن ممارسة العمل مع الجماعات أثر في تنمية الاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة لدي أعضاء الجماعة التجريبية بمدرسة الرمل الإعدادية للبنين بالنسبة للمحافظة علي المرافق العامة والأماكن الأثرية والسياحية والأماكن العامة علي التوالي بالإضافة إلي تقليل السلوك السيكوباتي .

كما أن العمل مع جماعة الأحداث المنحرفين التجريبية بالوحدة الاجتماعية لرعاية الأحداث بالمنشية الجديدة لم يؤثر في تنمية الاتجاه نحو المحافظة علي الأماكن العامة كما أنه لم يؤثر في تخفيض السلوك السيكوباتي لدي الأعضاء .

وفيما يلي مقتطفات من التقارير الدورية التي كان يسجلها الباحث أثناء عمله مع الجماعات كأخصائي جماعة .

قيام الجماعة برحلة إلي المناطق الأثرية بمنطقة أهرام الجيزة

١٩٨٠/٣/١٥

اتفقت الجماعة علي القيام برحلة إلي أهرام الجيزة وكان رئيس الجماعة (عادل) ينظم الأدوات التي سوف تستخدمها الجماعة مثل الأدوات الرياضية كما قام (ناصر) المندوب الاجتماعي بإعداد التغذية التي سوف تتناولها الجماعة خلال الرحلة ، وكان الأعضاء مسرورين للقيام بهذه الرحلة ، واستقل الأعضاء الأتوبيس وفي أثناء سير الأتوبيس أشار (محمود) للأخصائي إلي أحد المقاعد الممزقة وأخذ ينادي علي بعض الأعضاء ليظهر لهم هذه الملاحظة وقال أن هذا تخريب ودمار علي البلد وأصبحت هناك أحاديث جانبية بخصوص تلف وسائل المواصلات وعدم المحافظة عليها . ولما بدأ الأعضاء في التوجه نحو الأهرام واقترب أحد المرشدين وسألهم عن أي خدمة فسمح له الأخصائي أن لنا بعض المعلومات التاريخية العامة عن تلك المنطقة ، وهمس (صالح) للعضو (محسن) أن هذا الشخص يلبس جلبابه ولدية معلومات ويتحدث بلغات أجنبية فرد عليه الأخصائي بأنها خبرة طويلة ومهنيّة يتوارثه من الأجداد ومعظم الأفراد الذين يسكنون المنطقة يقومون بهذا العمل ، وأخذ المرشد – يعطيهم معلومات عن السراديب التي تحت الأهرام وكيفية الاحتفاظ بمومياء الفراعنة وطرق تحنيطها

وكيفية نقل حجارة الأهرام ، وفجأة قال العضو (عادل سيد) أنه أول مرة يسمع فيها مثل هذه المعلومات بدأت الجماعة تقوم بجولة بعد هذا الشيء نحو مكان أبو الهول فعلق (مصطفي) أنه كان يحضر للأهرام للتنزه مع بعض أصحابه وفي كل مرة يرغب في التسلق علي الأهرام أو الدخول في المعابد أو بعض الحجارة أو الكتابة علي الحوائط ويعتبر الآن أن هذا خطأ يجب عدم القيام به مرة أخري. وأثناء سير الأعضاء كان أحد السياح يقف مع بعض أصدقائه أمام مراكب الشمس يتناولون كوب العصير وكان احدهم يمسك بكسوب يجمع فيه تلك الأكواب الفارغة فلاحظ الأعضاء ذلك وأشار العضو ناصر إلي اهتمام السياح الاجانب بالمحافظة علي تلك الأماكن علي الرغم من أنها ليست بلدهم واحترامها كمكان مقدس وغالبا أن نفعل ذلك مثلهم علق (حسن) لماذا لا ندرس بالتفصيل لانها شيقة في الاستماع إلي قصتها بالتفصيل وتظهر عظمة الفراعنة فتدخل الأخصائي موضحا أنها أعظم أثار في تاريخ البشرية ولذلك لابد أن نحافظ عليها وتوجه الآخرين نحو ذلك مع إمكان مشاهدة معظم الآثار عن طريق الشرائط السينمائية التي يستطيع الأخصائي الحصول عليها فوافق الأعضاء علي ذلك حتى يتعرفوا علي معظم الآثار التي يمكن زيارتها ومشاهدتها ، ووصل أعضاء إلي منطقة أبي الهول وبدأ الأعضاء في الاستماع إلي أحد المرشدين حول قصة أبي الهول .

تحليل :

يتضح من هذا التسجيل السابق أن أعضاء الجماعة كانوا يذهبون إلي المناطق الأثرية والسياحية علي أنها أماكن للتنزه وقضاء وقت الفراغ ولكن مع التدخل المهني للأخصائي والتركيز علي استراتيجية المناقشة في أحداث التغير في سلوك الأفراد حول تغيير مفهوم تلك الأماكن الأثرية والسياحية أمكن للأعضاء . الاستفادة من تلك الزيارة رسميا وسلوكيا .

يتضح من التسجيل أيضا أن أعضاء الجماعة لاحظوا مدي المحافظة علي المرافق العامة أثناء استخدامه للأتوبيس ومحاولة توجيه الآخرين إلي الأضرار الناجمة من بعض الأفعال غير المقبولة ما يسكون له أكبر الأثر في الأحداث التغير في البيئة التي يعيش فيها هؤلاء الأفراد .

وأصبح أعضاء الجماعة يلاحظون سلوك الأفراد في تلك الأماكن مثل ما شهده العضو (ناصر) من سلوك بعض السياح الأجانب وتعليق الأعضاء علي هذا السلوك ، وهذا يوضح أن هناك اتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة بها استراتيجية البرنامج في العمل علي استخدام الشرائح السينمائية الخاصة بالآثار المصرية للتنمية هددا الاتجاه نحو المحافظة علي تلك الأماكن بصورة أكبر وهذا يرتبط لما أشار إليه الاتجاه البيئي التنظيمي في ضرورة الاستعانة ببرامج تتمشى مع أحداث التغير في سلوك الأفراد أو في البيئة التي يعيشون في إطارها.

زيارة شركة النيل للكبريت بمحرم بك:

١٩٨١/٢/٢٥

اتفقت الجماعة علي زيارة شركة النيل للكبريت بعد عرض الاقتراح من الأخصائي وهي ليست بعيدة عن المؤسسة . تقابل الأخصائي مع الأعضاء في الساعة العاشرة صباحا وكان الأعضاء يرتدون ملابسهم الخاصة ، وعلق (الجارحي) رئيس الجماعة أن كل عضو نظيف اليوم وملابسه تمام لاننا خارجين في مكان عام . فرد الأخصائي بان كل وقت يحتاج إلي أن يكون الإنسان نظيف ومنظم وجاء الأعضاء فيما عدا العضو (بدر) الذي بقي بالمؤسسة لمرضه وأثناء السير قال العضو (منصور) أنه يرغب العمل في شركة مثل هذه ليأخذ مرتب ويبعد عن المؤسسة وقال (حسن) هل يمكن الخروج من الجماعة بصفة دورية لزيارة مثل هذه الأماكن بدلا من البقاء بالمؤسسة ، فرد الأخصائي أن المؤسسة لها نظام وبرنامج يجب أتباعه ومن خلال هذا النظام يمكن عمل الزيارات والرحلات ، وأضاف مشرف المؤسسة المصاحب للأعضاء انتم دائما عاوزين الخروج ، ولماذا عملوا هذا المؤسسات فصمت أعضاء الجماعة ويبدو ان العلاقة معه لم تكن طيبة ، فعلق الأخصائي أن كل شيء له وقت يناسبه وفي الطريق أشار العضو (مرزوق) إلي حفر وسط

الطريق وقال أنها يمكن أن تسبب حوادث في هذه المنطقـــة ، كمـــا أن إنشـــاء كوبري محرم بك سبب تلف أعمدة النور كذلك فرد الأخصـــائي أن الكوبـــري ليسهل المرور من المؤكد يعمل حسبا مثل هذه الأمور فعلق العضو أن هذا أيضا خسارة لان البراميل يمكن الاستفادة منها فرد (الجارحى) ربما هو مواد تالفـــة وقال (منصور) أن رميها في الطريق خطأ لأنه مكان عام كما حدثنا الأخصـــائي في مرة سابقة .

ووصلنا المصنع وتوقفنا حتى يتصل مسئول الأمن بأخصائي المصنـــع الأستاذ (محمود) وسأل الجارحى لماذا لا يطبق قوانين الانضباط التـــي نســـمع عنها في القاهرة من حيث غلق المحلات المحافظة علي الأماكن العامـــة علـــي الإسكندرية ، فعلق المشرف حيث أن الإســـكندرية مدينـــة صغـــيرة وأضـــاف الأخصائي أن الإسكندرية مدينة سياحية والوفود السياحية تأتي في أي وقـــت ، ومعظم نشاط الإسكندرية صيفا ، ولذلك تركز العمل النشاط يكون في الشـــتاء ، وجاء الأستاذ (محمود) ورحب بنا واصطحبنا إلى المكتبة وأعطي فكـــرة عـــن المصنع وانتاجه والأنشطة التي يقوم بها العمل وسأل العضو (منصـــور) عـــن طريقة الالتحاق بالعمل ، والعضو (حسن) عن أنواع المنتجات وعندما علـــم أن المصنع يهتم بالمساكن الجاهزة اندهش الأعضاء وبدأ أخصائي المصنـــع فـــي جولة مع الجماعة في عنابر الشركة من أول العملية الانتاجية الخاصة بـــاعداد المواد الكيمائية حتى تغليف العلب ، وفي النهاية قدم بعـــض الـــهدايا الرمزيـــة للأعضاء وكان الأعضاء مسرورين بذلك وشركنا الأخصائي وأنصرفنا ، وفـــق الطريق أراد العضو (إبراهيم) أن يفتح العلبة وأخذ يقطع بعض أوراقها ، وقـــام برمي الأوراق في صندوق القمامة الموجود في ناصية الطريق معلقا أننا يجـــب أن نحافظ علي الطريق العام وكان بها بعض علب الكـــبرين الملـــون وعليـــها وبعض المناظر الأثرية كالأهرام وأبو الهول فعلق العضو لو كانت هناك مناظر أخري لكان أفضل كالمناظر التي نراها في السينما وكانت أحد عربـــات النقـــل

التي تحمل إسفلت الطريق تمر في ذلك الوقت بالقرب من المؤسسة ولسوء الجو كان الاسفلت يتطاير وأخذ يشوه الطريق فعلق العضـــو (شـعبان) أن هـؤلاء يتسببون في تلف الطريق العامة فرد مشرف المؤسسة ، خليكم ما شأنكم وهــذه الطرق ، فرد (الجارحي) أنها مسئولية كل واحد وعلق الأخصائي لو كان إنسان يترك المسئولية لغيرن لن نجد أي إنسان يهتم لهذه الموضوعات ولما وصلـــت الجماعة إلي المؤسسة وأخذ الأعضاء يشكرون الأخصائي ويعرضون هدايــاهم لكي يشاهدها باقي أعضاء المؤسسة وشـــكر الأخصـــائي مشـــرف المؤسســة لحضوره مع الجماعة .

تحليل :

من التسجيل السابق يتضح أن الجماعة لها رغبة في الاتصال بـالمجتمع فكل منهم يفكر في العمل ، ولذلك كانت زيارة الشركة مناسبة للأعضاء تفتـــح مجالات عمل لهم .

ويتضح من التسجيل أيضا بداية نمو الاتجاه المحافظة علي الملكية العامة حيث تري أن بعض الأعضاء يلاحظون ما هو موجود بالطرق العامـــة التـــي يسيرون عليها كما فعل العضو (مرزوق) علي الحفرة الموجودة فـــي الطريـــق وخطورتها وقال (الجارحي) أن هنا براميل بها مواد تالفة من الشـــركة وعلـــق (منصور) أنها خطيرة بوجودها في الطريق العام بالإضافة إلي اهتمام الأعضاء بقوانين الانضباط التي تطبق بالقاهرة حيث سأل عن ذلـــك رئيـــس الجماعـــة (الجارحي) وأوضح له الأخصائي طبيعة وهدف هذه القوانين .

ويمكن أن نلاحظ أيضاً تنمية الاتجاه نحو المحافظة علي الأماكن العامـــة من حيث سلوك العضو (إبراهيم) وقيامة بالقاء الأوراق له بصندوق القمامة ممـا يدل علي مراعاته علي الأماكن العامة كجانب من جوانب المحافظة علي الملكية العامة وقد عبر عن الاهتمام بالأماكن العامة العضو (مـــرزوق) و(منصـــور) ويلاحظ أن هؤلاء الأعضاء يحتاجون إلي دوام الاتصال بالبيئة حتى لا يعيشون

في عزلة لان البيئة أداة أساسية لأحــداث التغيــير المرغــوب فــي الأفــراد والجماعات.

استخدام اللوحات الإرشادية والملصقات لتوعية التلاميذ للمحافظة علي الملكية العامة :

١٩٨٠/١٢/٢٠

أثناء قيام الجماعة تعليق بعض اللوحات التي تحمل أسم الجماعة الخاصة بإرشادات تحث الطلاب وغيرهم للمحافظة علــي الملكيــة العامــة بالمدرســة وخارجها مثل (الأماكن العامة ملك الجميع)و(المناطق الأثرية هي تاريخ مصر) و(حافظوا علي وسائل النقل العام) ، وكان العضو (عماد) يعلق أحد اللوحــــات أمام الجمعية التعاونية فبناء عضو من الجماعة الضابطة (صــــابر) وحــال أن يساعده ، ورفض (عماد) فتدخل الأخصائي موضحا لعماد أنــه لا مــانع مــن التعاون مع أي عضو يرغب مساعدتك وتحدث العضو (صابر) مع الأخصــائي وأوضح انه طبق هو وبعض الزملاء المقياس الذي طبقة الأخصائي مع الجماعة التجريبية التي يعمل معها وأنه يرغب المشاركة في هذا النشاط وهو يعلــم مــا تمارسه الجماعة ويتابع ذلك هو وبقية الأعضاء وأخذ يعرض بعض مقترحاتــه ومعظمها مشروعات تمارس من أجل المحافظة علي البيئة كالنظافة والزيــارات للمؤسسات الموجودة في البيئة وشكر الأخصائي العضو علي شعوره ومقترحاته وأن سيبحث مع أخصائي المدرسة هذا الموضوع وكان أحد المدرسين المشرفين هذا اليوم يلاحظ ما يقوم به الاعضاء . وسأل (سامح) عما يفعلون فقــال أننــا جماعة (أبناء مصر) نقوم ببرامج خاصة بخدمة البيئة ، فشكره المدرس وشجعه مما جعل مما جعل بقية الأعضاء ومنــهم (إبراهيــم) و(ســمير) و(عبــد الله) و(صلاح) يلتفون حول (سامح) ويسألوه عن رأى المدرس في الاعمــال التــي يقيمون بها ، وأشار العضو (عماد) إلي اللوحات الخشبية الموجودة فــي فنــاء المدرسة تحتاج إلي طلاء وقال أنها تحتاج إلي عمل يوم خاص بها حتى تكــون

نظيفة في شكلها ، وأشار (سامح) إلي أننا يمكن أن نقوم بعمل مثل هذه اللوحات وتعليقها في أماكن أخر بغير المدرسة ، وسأل (مجدي) يعني فين مثـــلا؟ فـــرد (سامح) في مدارس أخري أوفي الميادين ، وقال الأخصائي أنه يوجد لوحـــــات كالتي أعدها الأعضاء لدي مصلحة الاستعلامات والسياحة وكلها توجه الأفـــراد نحو المحافظة علي الطرق والمرافق والآثار وغيرها من جوانب الملكية العامـــة وسأل (سامح) كيفية الحصول عليها فرد الأخصائي أنه يمكن الحصول عليــــها عن طريق خطاب من إدارة المدرسة واتفقت الجماعة علي أن يتولى (ســامح) و (إبراهيم) مسئولية إحضار هذه اللوحات عن طريق أخصائي المدرسة .

تحليل :

يتضح من التسجيل السابق اتجاه أعضاء نحو القيام بأعمال تـــدل علـــي التنمية والاتجاه نحو المحافظة علي الملكية العامة ونحو نشاطهم من الاهتمامات الشخصية التي تهم المجتمع . كما كان يفعل العضو (عماد) في وضع اللوحـــات التي تدعو المحافظة علي الأماكن العامة ، كما يتضح أيضا تأثير الجماعة علـــي باقي الجماعات الأخري ومنهم الجماعة الضابطة ، كما يفعل العضو (صـــابر) عضو الجماعة الضابطة في إبداء رغبته المشـــاركة مـــع أعضـــاء الجماعـــة التجريبية وهو باقي أعضاء الجماعة الضابطة بالمدرسة هذا بالإضافة إلـــي أن اهتمام المدرسين والتلاميذ بالمدرسة سيعطي مكانة عالية للجماعة التجريبية كما يتم في حديث مع المدرس مع(سامح) رئيس الجماعة كذلك يلاحظ أن الجماعـــة التجريبية بدأت تهتم بالقيام بأعمالها ومشروعاتها فـــي أمـــاكن خـــارج نطـــاق المدرسة واتضح ذلك في حديث (سامح) مع العضو (عماد) وتدخل الأخصـــائي وتوضح بعض الإمكانيات التي يمكن استخدامها لتحقيق أهداف الجماعة ومنـــها مصلحة الاستعلامات وهيئة السياحة .

زيارة الجماعة الثقافة والأحياء المائية بالأنفوشي :

١٩٨١/١/١٥

تجمع الأعضاء بفناء المدرسة للذهاب إلي منطقة الأنفوشي لزيارة قصر ثقافة الذى يتميز بالنشاط الثقافي والاجتماعي بالإضافة إلي وجود في منطقة تتميز بالآثار مركز الصيد الأسماك وأهم متحف للأحياء المائية وغيرها . واستقل الأعضاء الترام سير الترام علق العضو (إبراهيم) أن ترام الإسكندرية من أحسن الترام ولكن البعض لا يحافظ عليه فهناك من يرمي بعض الأوراق في أرضيات الترام وانحني وأخذ ورقة وأشار إلي أن كل فرد لو نظف مكانه الذي يوجد فيه لأصبح مل المكان نظيفا ، ونظر (سامح) والأخصائي وقال أن الترام الإسكندرية أفضل من ترام القاهرة حيث أن الجماعة كانت تعلم أن الأخصائي يعمل بالقاهرة فرد الأخصائي بقولة حقا أنها أحسن ولكن نلاحظ أن عدد السكان بالقاهرة أكبر بالإضافة إلي سوء الاستخدام فأي وسيلة لا نحافظ عليها يمكن أن تصبح غير نظيفة ووصل الترام أمام قصر الثقافة وعند دخولنا رحب مدير القصر بنا وشرح لنا أهم الأنشطة الثقافية والاجتماعية التي يقوم بها وسأل (عبد الله) عما إذا كان هناك نشاط فني يرتبط بالبيئة فرد المدير أن أعضاء قصر الثقافة يقيمون المعارض المعبرة عن المجتمع ومشكلاته خاصة نحن في مجتمع صيادين وفيه مجالات للتعبير بالإضافة إلي توجيه الأفراد إلي كيفية حل المشكلات وسأل (أحمد) عن وجود جماعة للخدمة العامة فرد المدير أنا نخدم المجتمع في الوقت الذي يحتاج إلي جهود الأعضاء ولكن لا توجد جماعة متخصصة لخدمة العامة وقال (سامح) معلقا مثل الجماعة التي ننتمي إليها ، وأضاف أن الجماعة يمكن أن تساهم في مشروع خدمة المجتمع واصطحب المشرف الثقافي الأعضاء لزيارة المكتبة والمعرض والمسرح وأثناء مشاهدة بعض الكتب بالمكتبة للتعرف علي أنواعها لاحظ العضو (فوزي) بعض الكتب الممزقة وسأل المشرف الثقافي عن السبب وراء ذلك وهل يتعرفون علي

فاعطها مغلق المشرف أنه كثيراً ما يمزقون أوراق الكتب وأخذ يقدم للجماعة بعض الأمثلة ، وأضاف وطبعها أحيانا يصعب التعرف علي الأفراد الذين يفعلون ذلك فعرض (مجدي) علي المشرف الثقافي استعداده هو وبقية أعضاء الجماعة إصلاح الكتب الممزقة لأن هذا من أهداف الجماعة ونظر للأخصائي وقال مش كده يا أستاذ ؟ وأيد الأخصائي كلام (مجدي) وأضاف أنه واجب كل مواطن أن يفعل ذلك في أي مجال وأضاف (مجدي) بشرط إعداد الإمكانيات اللازمة فضحك المشرف الثقافي وقال أنه مستعد لإتاحة الفرصة لكي تدرس الجماعة نشاطها بقصر الثقافة وبعد انتهاء زيارة قصر الثقافة شكر الأخصائي الأعضاء المشرف الثقافي وأنصرفوا واتجهت الجماعة إلي معهد الأحياء المائية القريب من قصر الثقافة وفي الطريق شاهد العضو (عبد الله) بعض عربات جمع القمامة تسير محملة بكميات كبيرة وتتساقط في الطريق وفي هذه الأثناء كان هناك فوج سياحي من الأجانب يزورا المنطقة فقال (صلاح) حاجة تكسف بدل ما ينظفوا المكان يتسببون في اتساخه وظهوره بمظهر غير مشرف وعند مدخل الأحياء المائية كان يوجد هيكل عظمي لديناصور وشرح مشرف المعهد تاريخ الديناصور والأسماك الموجودة في الأحواض . وكان أحد السياح ممسكا بدفتر يسجل فيه الأسماك وبعض المعلومات بطريقة توضح اهتمامه بالمعروض وقام العضو (صلاح) بتسجيل بعض المعلومات من المعروضات المعروضة وقام (مجدي) بعض السياح وهم يشاهدون المعروضات وقد أخذ الأعضاء بعض الصور التذكارية والتقط (مجدي) صورة لمنطقة بها فانورات وقال (أحمد) أكتب تحتها " أنظر حولك " فضحك الأعضاء فعلق الأخصائي بأنه تعليق ظريف ويجب أن ينظر كل إنسان حوله في المكان الذي يعمل ويعيش فيه وأثناء تناول الأعضاء لبعض السندوتشات لاحظ (سامح) مسكنا بكيس نايلون صغير فيه الفضلات والأوراق ولم يعلق أحد علي ذلك .

تحليل :

من التسجيل السابق تتضح توجيه اهتمامات الأعضاء وتنمية اتجاهاتـــهم نحو المحافظة علي الملكية العامة ويلاحظ أن العضو (إبراهيم) تغيير سلوكه في الاستنتاجات الأخيرة حيث يلاحظ نظافة وسائل النقل العام (الـــترام) ويحـــاول إثبات انه يحافظ عليها وقيامه بالتقاط ورقة من ألترم وقد كان العضو (إبراهيـــم) لا يهتم بالمحافظة علي الملكية العامة فقد لاحظ الأخصائي في الاجتمـــاع الأول أنه يقوم بالكتابة بالطباشير علي إدراج الفصل .

ويلاحظ أيضاً اهتمام العضو (عبد الله) بأهمية مشاركة قصر الثقافة فـــي خدمة البيئة ، وسؤال مدير القصر حول هذا الموضوع ، هذا بالإضافة إلي طلب رئيس الجماعة (سامح) إلي إمكانية مساهمة الجماعة في أي مشـــروع لخدمـــة المجتمع وملاحظة العضو (فوزي) للكتب الممزقة ومناقشة المشرف الثقافي .

المراجـــع

اولا : المراجع العربية :

١) إبراهيم بيومى مرعى ، نصيف فهمى منقريوس، محمد الظريف سعد، المنهج العلمى والتحليل المهنى فى العمل مع الجماعات، القاهرة، مطبعة بل برنت، ١٩٨٩ .

٢) إبراهيم بيومى مرعى وآخرون : الإشراف وتطبيقاته المهنية فى العمل مع الجماعات ، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٦.

٣) إبراهيم بيومى مرعى، نصيف فهمى منقريوس، محمد الظريف سعد، تحليل التقارير والمواقف فى العمل مع الجماعات، القاهرة، دار السهانى للطباعة، ١٩٩١ .

٤) إبراهيم بيومى مرعى، نصيف فهمى منقريوس، محمد الظريف سعد، تطبيقات فى العمل مع الجماعات، القاهرة، مطبعة بل برنت، ١٩٩٠ .

٥) إبراهيم مدكور وآخرون : معجم العلوم الاجتماعية ، القاهرة ، الهيئة العامة المصرية للكتاب ، ١٩٧٥.

٦) أحمد فوزى الصادى وآخرون، الإشراف والدراسات المهنية فى العمل مع الجماعات، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ١٩٩١ .

٧) السيد محمد خيرى : الإحصاء فى البحوث النفسية والتربوية والاجتماعية، القاهرة ، دار النهضة العربية ، ١٩٧٠.

٨) صفاء عبد العظيم : العلاقة المهنية وأثرها على بعض مظاهر النمو الاجتماعى للأعضاء ، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، القاهرة ، المعهد العالى للخدمة الاجتماعية ، ١٩٧٤.

٩) صفوت فرج : القياس النفسى ، القاهرة ، دار الفكر العربى ، ١٩٨٠.

١٠) صلاح عبد المنعم حوطر : مقياس الاتجاه نحو العمل فــى الصحــراء ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٧٩.
١١) عبد الباسط محمد حسن : علم الاجتمـــاع ، المدخـــل ، الكتــاب الأول ، الطبعة الأولى ، القاهرة ، مكتبة غريب ، ١٩٧٧.
١٢) عبد الحليم رضا عبد العال : البحث فى الخدمة الاجتماعية ، القـــاهرة ، دار الثقافة للطباعة والنشر.
١٣) عبد العزيز عبد الله مختار وآخرون : بحـــوث الخدمـــة الاجتماعيـــة ، القاهرة، دار الحكيم للطباعة والنشر ، ١٩٩٠.
١٤) عبد الفتاح عثمان عبد الصمد : خدمة الفرد والمجتمع المعاصر ، الطبعـة الرابعة ، القاهرة ، مكتبة الانجلو المصرية ، ١٩٧٣.
١٥) عفاف محمد عبد المنعم : العلاقة المهنية فى خدمة الجماعة ودورها فــى زيادة إنتاجية الجماعة ، رسالة دكتوراه ، غير منشورة ، كليـــة الخدمـــة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٨٢.
١٦) فؤاد البهى السيد : علم النفس الإحصائى وقياس العقل البشرى ، الطبعـــة الثالثة ، القاهرة ، دار الفكر العربى ، ١٩٧٩.
١٧) فؤاد البهى السيد : علم النفس الاجتماعى ، الطبعة الثانية ، القـاهرة ، دار الفكر العربى ، ١٩٨١.
١٨) كرم محمد الجندى : وضع وتصميم مقياس للعلاقة المهنية بين الأخصائى الاجتماعى وأعضاء الجماعة ، بحث مقدم إلى المؤتمر الدولـــى الثـــانى عشر للإحصاء والحسابات العلمية والبحـــوث الاجتماعيـــة والســـكانية ، القاهرة ، إبريل ، ١٩٨٧.
١٩) محمد شحاتة ربيع ، قيـــاس الشـــخصية ، الإســـكندرية ، دار المعرفـــة الجامعية، ١٩٩٤.

٢٠) محمد شمس الدين أحمد : الإشراف فى العمل مع الجماعات ، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٢.

٢١) محمد شمس الدين أحمد : العمل مع الجماعات فى محيط الخدمة الاجتماعية ، القاهرة ، مطبعة يوم المستشفيات ، ١٩٨٦.

٢٢) محمد شمس الدين أحمد وآخرون، الإشراف فى خدمة الجماعة، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٢ .

٢٣) محمد شمس الدين أحمد وآخرون، الإشراف والقياس فى العمل مع الجماعات، كلية الخدمة الاجتماعية، جامعة حلوان، ٢٠٠٠ .

٢٤) محمد عبد السلام أحمد : القياس النفسى والتربوى ، المجلد الأول ، القاهرة ، مكتبة النهضة المصرية ، ١٩٦٠.

٢٥) محمد عبد القادر عبد الغفار : القياس والتقويم التربوى ، القاهرة ، مكتبة النهضة العربية ، ١٩٩٧.

٢٦) محمود السيد أبو النيل : التحليل العاملى للذكاء وقدرات الإنسان ، دراسة عربية وعالمية ، بيروت ، دار النهضة العربية للطباعة والنشر ، ١٩٨٦.

٢٧) محمود عودة وآخرون : نظرية علم الاجتماع ، طبيعتها وتطورها ، الطبعة الثالثة ، القاهرة ، دار المعارف ، ١٩٧٤.

٢٨) نصيف فهمى منقريوس ، ماجد محمد حنفى : المحتوى النظرى والعملى للإشراف فى خدمة الجماعة ، القاهرة ، كلية الخدمة الاجتماعية ، جامعة حلوان ، ١٩٩٦.

ثانيا : المراجع الأجنبية :

1) Anastasi, Anne, **Psychological Testing**, Fourth Edition, New York, Macmillan Publishing Co., Inc., 1976.

2) Dooley, David; Social Research Method, New Jersey, Prentice Hall, Inc., 1984.

3) Garvin, Charles, D.; Contemporary Group Work, N.J. Prentice Hall, Inc., 1981.

4) Hutchinson, Dorothy, " Supervision Social Case Work ". In Munson, Carlton E., Social Work Supervision, Classic Statements and Critical Issues, New York, The Free Press, 1979.

5) Leonard S., Kogan; Principles of Measurement, Social Work Research Ed., Chicago, The University of Chicago Press, 1975.

6) Mclver, Hohn P., Carmines, Edward G., Unidimensional Scaling, In Lewis – back, Michael S., Basic Measurment, London, sage Publications, 1994.

7) Miller, Delbert , C.; Handbook of Research Design and Social Measurement, Fifth Edition, London, Sage Publications Inc., 1991.

8) Nie H., Norman, et al.; statistical package for social sciences (spss). N.Y., McGraw – Hill Book Company, 1975.

9) Sergiovanni, Thomas J., Starratt Robert ., Supervision, Human Perspctives, Third Edition, New York, McGraw-Hill Book Company, 1983.

دار المهندس للطباعة
DAR EL-MOHANDES
٣٨٠٩٣١١
٠١٠٥٢٢٢١٣٧